



**GESTION ADMINISTRATIVA, JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO**  
**TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P.Q.R.S.F)**

**CODIGO: JH-PR-05**

**VERSION: 04**

**FECHA: 10/07/2019**

## **1. OBJETIVO:**

Describir las acciones necesarias para atender y tramitar de forma oportuna y bajo los lineamientos legales; las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios de los servicios prestados por el Conservatorio del Tolima.

## **2. DEFINICIONES:**

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Felicitaciones:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

## **3. POLITICAS DE OPERACIÓN:**

Las peticiones, consultas y reclamos formulados serán tramitados con el fin de garantizar la protección de los datos personales de la Institución y de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

El punto de Atención al Usuario es el encargado de recepcionar las solicitudes de PQRSF. La persona encargada de Atención al Usuario clasificara la PQRSF de forma adecuada de acuerdo a los términos establecidos para cada herramienta.

Toda petición, queja, reclamo o sugerencia deberá allegarse de manera respetuosa y contener por lo menos la siguiente información: Los nombres y apellidos completos del solicitante; documento de identidad; código estudiantil (si es estudiante), dirección de



**GESTION ADMINISTRATIVA, JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO**  
**TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P.Q.R.S.F)**

**CODIGO: JH-PR-05**

**VERSION: 04**

**FECHA: 10/07/2019**

correspondencia; Teléfonos de contacto, objeto de la solicitud y razones en que se apoya.

Los canales de comunicación habilitados para la recepción y respuesta de PQRSF son:

Página web: Link Contacto/ Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Presencial: Calle 9 1-18 Sede Tradicional

Correspondencia

Línea telefónica: (57) (8) 2 618526

Correo Institucional: [infopqrs@conservatoriodeltolima.edu.co](mailto:infopqrs@conservatoriodeltolima.edu.co)

Buzones de Sugerencias: Ubicados en las dos sedes de la Institución.

La apertura de los buzones de sugerencias se hará (1) vez a la semana y está a cargo del contratista de Atención al Usuario, Un (1) integrante del Comité MECI/CALIDAD y Un (1) estudiante de la Institución, para lo cual se hará acta del proceso de apertura.

La persona encargada de las PQRSF inicia el proceso de Apertura del Buzón y de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a través del Software Synergy.

Las peticiones se resolverán o contestarán conforme al artículo 13 y s.s de la Ley 1755 de 2015.

De acuerdo al tipo de manifestación, los siguientes son los términos para resolverlos:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las quejas, atender reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones verbales o peticiones escritas.
- Diez (10) días hábiles para contestar solicitudes de copia de documentos.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas en relación a funciones de su cargo.

Cuando excepcionalmente no fuese posible resolver la petición en los plazos aquí señalados se deberá comunicar al peticionario antes del vencimiento antes indicado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá acceder el doble del inicialmente previsto.

Publicar en la página Web ó en un lugar de acceso al público de la Institución por el término de cinco (5) días hábiles, la respuesta de las PQRSF solo cuando se desconozca la información sobre el peticionario o usuario.

Los medios establecidos para dar respuesta son: Correo electrónico y oficio, cuando el usuario no disponga de correo electrónico se establecerá comunicación telefónica para que reclame la respuesta en el punto de Atención al Usuario, si pasados ocho días (8) días hábiles no es reclamada se archivara.



**GESTION ADMINISTRATIVA, JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO**  
**TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS**  
**SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P.Q.R.S.F)**

**CODIGO: JH-PR-05**

**VERSION: 04**

**FECHA: 10/07/2019**

La evaluación de satisfacción de los usuarios se hará al 100% de las PQRSF presentadas y se realizará a través de correos electrónicos y/o llamadas telefónicas. Se tendrá establecido ocho (8) días hábiles para recibir respuesta del nivel de satisfacción.

El informe de PQRSF de la Institución se realiza cada tres meses.

**4. DESARROLLO**

**4.1. Recepción y Tramite de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitaciones**

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>EVIDENCIA</b>
1.	Se verifica que las P.Q.R.S.F recibidas a través de la página web institucional, redes sociales, línea telefónica, correo electrónico, correspondencia y de manera presencial tengan la información completa para dar el trámite, se ingresa a Synergy y se asigna al funcionario y/o contratista responsable indicando fecha límite de dar respuesta.	Contratista para el manejo de las PQRSF	Formulario de P.Q.R.S.F Correo Electrónico Oficios Synergy
2.	Se verifica el contenido de los buzones de sugerencias, se convoca al personal para realizar la apertura, se hace el acta y se firma. Esta actividad se hace a través del Módulo Apertura de Buzón Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones en Synergy,	Contratista para el manejo de las PQRSF Un(1) integrante del Comité de MECI/CALIDAD Un(1) estudiante	Formulario de P.Q.R.S.F Acta de apertura de buzones Synergy
3.	Las PQRSF se envían a través de Synergy, se asigna al funcionario y/o contratista responsable indicando fecha límite de dar respuesta y a los integrantes del Comité MECI/CALIDAD.	Contratista para el manejo de las PQRSF	Synergy

**GESTION ADMINISTRATIVA, JURIDICA Y DEL TALENTO  
HUMANO  
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P.Q.R.S.F)**

**CODIGO: JH-PR-05**

**VERSION: 04**

**FECHA: 10/07/2019**

**4.2. Mantenimiento y Mejora del Proceso de las PQRS**

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>EVIDENCIA</b>
1.	Elaborar informe trimestral sobre las PQRSF, enviarlo a los integrantes del Comité MECI/CALIDAD.	Contratista para el manejo de las PQRSF	Informe de PQRSF
2.	El comité MECI/CALIDAD revisará las PQRSF para identificar recurrencias e incidencias y de ser necesario, solicitará a las dependencias la formulación de acciones preventivas, correctivas o de mejora para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales.	Comité MECI/CALIDAD	Actas

**5- DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS**

<b>CODIGO</b>	<b>TITULO</b>
JH-FO-12	Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.F)

**6- CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSION MODIFICADA</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>
01	<p>El nombre del proceso es Gestión, Administrativa, Jurídica y del Talento Humano.</p> <p>En las políticas de operación se modifican los tiempos de respuesta para las P.Q.R.S., se incluye que las P.Q.R.S. anónimas se les dará respuesta y se publicara en la página Web ó en un lugar de acceso al público de la Institución por el término de cinco (5) días hábiles, se incluye que cuando el usuario no disponga de correo electrónico se establecerá comunicación telefónica para que reclame la respuesta en el punto de Atención al Usuario, si pasados ocho días (8) días hábiles no es reclamada se archivara.</p> <p>En el desarrollo del procedimiento se modificó el medio de envío a los responsables de dar respuesta, quedando el software Synergy.</p>

**GESTION ADMINISTRATIVA, JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO**  
**TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P.Q.R.S.F)**

**CODIGO: JH-PR-05**

**VERSION: 04**

**FECHA: 10/07/2019**

02	<p>Se modifica el numeral 4.2 <b>Mantenimiento y Mejora del Proceso de las PQRS</b>, se incluye en el punto 2; “El comité MECI/CALIDAD revisará las PQRS para identificar recurrencias e incidencias y de ser necesario, solicitaran a las dependencias la formulación de acciones preventivas, correctivas o de mejora para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales”.</p> <p>La evidencia de la actividad No. 2 se modifica</p>
03	<p>Se modifica el nombre del procedimiento quedando Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (P.Q.R.S.F).</p> <p>Se agrega la definición de Felicitaciones.</p> <p>En las políticas de operación se incluyen Felicitaciones</p> <p>En el 4.1 en la actividad 3 se incluye que se enviara las PQRSF al funcionario responsable indicando la fecha de respuesta y a los integrantes del Comité MECI/CALIDAD.</p> <p>Se elimina la actividad 3 del 4.2.</p> <p>Se modifica la Ley por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.</p>