



GESTION ADMINISTRATIVA, JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)

CODIGO: JH-PR-05

VERSION: 03

FECHA: 11/03/2017

1. OBJETIVO:

Describir las acciones necesarias para atender y tramitar de forma oportuna y bajo los lineamientos legales; las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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.

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 PQRS. La persona encargada de Atención al Usuario clasificará la PQRS 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 Y SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)

CODIGO: JH-PR-05

VERSION: 03

FECHA: 11/03/2017

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 PQRS son:

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

Presencial: Calle 9 1-18 Sede Tradicional

Redes Sociales Facebook: Conservatorio del Tolima

Correspondencia

Línea telefónica: (57) (8) 2 618526

Correo Institucional: 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 PQRS inicia el proceso de Apertura del Buzón y de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Software Synergy.

Las peticiones se resolverán o contestarán conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

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

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja, atender reclamos y sugerencias
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias sean de un mismo tema y/o asunto se emitirá una sola respuesta y se enviara a cada uno de los peticionarios.

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 PQRS solo cuando se desconozca la información sobre el peticionario o usuario.



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

CODIGO: JH-PR-05

VERSION: 03

FECHA: 11/03/2017

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.

La evaluación de satisfacción de los usuarios se hará al 100% de las PQRS 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 PQRS de la Institución se realiza cada tres meses.

4. DESARROLLO

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

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1.	Se verifica que las P.Q.R.S. 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 PQRS	Formulario de P.Q.R.S 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 y Sugerencias en Synergy, se asigna al funcionario y/o contratista responsable indicando fecha límite de dar respuesta.	Contratista para el manejo de las PQRS Un(1) integrante del Comité de MECI/CALIDAD Un(1) estudiante	Formulario de P.Q.R.S. Acta de apertura de buzones Synergy



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

CODIGO: JH-PR-05

VERSION: 03

FECHA: 11/03/2017

3.	Las PQRS se envían a través de Synergy a los integrantes del Comité MECI/CALIDAD	Contratista para el manejo de las PQRS	Synergy
----	--	--	---------

4.2. Mantenimiento y Mejora del Proceso de las PQRS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1.	Elaborar informe trimestral sobre las PQRS, enviarlo a los integrantes del Comité MECI/CALIDAD.	Contratista para el manejo de las PQRS	Informe de PQRS
2.	El comité MECI/CALIDAD revisará las PQRS 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
3.	Establecer comunicación con los usuarios que interpusieron PQRS con fin de identificar la satisfacción de la respuesta recibida.	Contratista para el manejo de las PQRS	Control de PQRS

5- DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

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

6- CONTROL DE CAMBIOS

VERSION MODIFICADA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	El nombre del proceso es Gestión, Administrativa, Jurídica y del Talento Humano. En las políticas de operación se modifican los tiempos

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

CODIGO: JH-PR-05

VERSION: 03

FECHA: 11/03/2017

	<p>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>
02	<p>Se modifica el numeral 4.2 Mantenimiento y Mejora del Proceso de las PQRS, 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>