

Como parte de nuestra política de mejora continua, sus opiniones, peticiones, reclamos y sugerencias (PQRS) son muy importantes para nosotros. Por eso los invitamos a permitirnos conocerlas, por medio de varios canales que hemos rediseñado para tal fin:

- Atención personalizada en el colegio: Avenida 9N N° 56 N 81 Urb. Menga
- Atención telefónica PBX + 57 2 48625 55
Coordinación de Calidad Ext. 240
- Phidias: **Seguimiento PQRS.**

OBJETIVOS:

- Fomentar la participación de la comunidad COLINA en el mejoramiento continuo de la organización.
- Recibir, tramitar y resolver de manera acertada y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Nota: Este sistema fue diseñado para complementar la atención efectiva y pertinente a situaciones que no se logran resolver después de seguir los conductos regulares, tanto en el área académica como administrativa o que se han presentado en reiteradas ocasiones.

Para garantizar el poder brindarles un mejor servicio, y ayudarlos a orientarse de acuerdo a lo que requieren presentar, consideramos pertinente definir algunos conceptos:

PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita con el fin de requerir intervención en un asunto de interés general o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con el colegio. Las peticiones serán atendidas, resueltas y contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación.

QUEJA: Manifestación de inconformidad sobre una irregularidad, una conducta incorrecta o una acción irregular de alguno de los funcionarios. Las quejas deben ser atendidas, resueltas y contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación.

RECLAMO: Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o actuación por parte de alguno de los funcionarios. Los reclamos deben ser atendidos, resueltos y contestados dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación.

SUGERENCIA: Recomendación, idea o iniciativa para mejorar la calidad de nuestros servicios. (En un término de quince (15) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

PROCEDIMIENTO INTERNO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
----	-----------	-------------	-------------	-----------

1	Recepcionar	<p>Las PQRS se pueden presentar a través de Phidias, personal o telefónicamente.</p> <p>Phidias: El padre de familia o acudiente, ingresa al aplicativo, en la opción <u>Seguimientos</u>, encontrará uno denominado PQRS, allí debe diligenciar el formulario.</p> <p>Personalmente: El funcionario a quien contacte la persona, lo direcciona a la secretaría del nivel o a la coordinación de calidad, según corresponda, quienes diligencian el seguimiento en Phidias especificando tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia), nombre completo de quien reporta, grado o área administrativa.</p> <p>Telefónicamente: El funcionario a quien contacte la persona, lo direcciona a la secretaría del nivel o a la coordinación de calidad, según corresponda, quienes diligencian el seguimiento en Phidias especificando tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia), nombre completo de quien reporta, grado o área administrativa.</p>	<p>Padre de familia o acudiente.</p> <p>Cualquier miembro de la organización, secretarías de nivel, coordinación de calidad,</p> <p>Cualquier miembro de la organización, secretarías de nivel, coordinación de calidad.</p>	<p>Reporte Phidias</p> <p>Reporte Phidias</p> <p>Reporte Phidias</p>
2	Analizar	<p>La coordinación de calidad, re direcciona la PQRS, a la persona que debe analizarla y dar solución. Dependiendo del tipo PQRS, se da trámite en el tiempo previamente establecido.</p>	<p>Coordinación de calidad.</p>	<p>Comunicado en Phidias Reporte Phidias</p>

3	Responder	Dentro de los términos previstos para cada PQRS, el funcionario a quien se re direccionó la PQRS, deberá dar respuesta de manera completa y clara. La respuesta de la PQRS se tramita por Phidias.	Funcionario a quien se re direccionó la PQRS	Comunicado en Phidias.
4	Consolidar	El aplicativo genera un consolidado de todos los registros		Consolidado de registros
5	Seguimiento y Cierre	Se realiza un seguimiento semanal al consolidado para verificar el trámite oportuno de las mismas. A través de una llamada telefónica, se realiza la verificación de cierre de la PQR, ésta se dará por cerrada, solo cuando quien la presente, quede satisfecho con la respuesta. En caso contrario se devuelve a la persona que hizo el análisis para encontrar otra solución. Cuando se trata de una sugerencia, se informa la decisión.	Coordinación de Calidad	Formato PQRS

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Hecho por
1	23/02/17	Creación del sistema PQRS	Coord. Calidad
2	26/02/18	Revisión sin cambios	Coord. Calidad

CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión 1	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Luz Helena Londoño	Geoff Watson	Ximena Irigorri Casas
Cargo	Coord. Calidad	Rector	Directora General
Firma			