

1. **OBJETIVO:** Establecer metodología adecuada para dar trámite oportuno a las PQRSF remitidas a la corporación Universitaria Remington, por las partes interesadas, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad legal y mejorar los procesos institucionales.
2. **ALCANCE:** Inicia con la recepción de la PQRSF de los petitionarios de la Corporación Universitaria Remington, hasta la verificación de la respuesta emitida por los responsables del proceso encargado de su tratamiento.
3. **RESPONSABLES:** Director de Planeación y SIC

4. GENERALIDADES

- 4.1 El presente procedimiento aplica basado en la ley 1755 del 30 de junio 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”
- 4.2 La corporación universitaria Remington dispone los siguientes canales de recepción de PQRSF.
 - 4.2.1 Página web
<https://mejoramiso.com/mejoramisosql/loginPQRSRemington.asp>
 - 4.2.2 Línea gratuita nacional 018000410203
 - 4.2.3 Redes sociales
- 4.3 Toda PQRS debe ser respetuosa y clara, de lo contrario se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los siguientes 10 días, en caso de no recibir corrección se debe cerrar.
- 4.4 Para el consultorio jurídico y centro de conciliación se instala un buzón de peticiones quejas reclamos y felicitaciones diligenciando el formato donde se debe diligenciar el formato DO-FR-57 Buzón de sugerencias, con el fin de facilitar el acceso a los usuarios, dicho buzón es revisado semanalmente.
- 4.5 El responsable de la petición, queja, reclamo o sugerencia siempre debe dar respuesta a quien presente la petición, queja, reclamo o sugerencia en un término no superior a diez (10) días hábiles de recibida, agradeciéndole la información para la mejora del servicio, quedando la evidencia en el software.
- 4.5 Se crea el Anexo 1 del presente procedimiento con el fin de explicar paso a paso como dar trámite oportuno a las PQRSF a través del software Mejoramiso.

4.6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Petición: solicitud presentada por un usuario a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

Queja: es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de un empleado de la universidad.

Reclamo: es una exigencia presentada por un usuario ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o atención prestada por parte de la universidad.

Sugerencia: es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la universidad

Felicitación: es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Corporación Universitaria Remington

PQRSF: corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Estados: Posición en la que se encuentra una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, o Felicitación remitida por los usuarios de la Corporación Universitaria Remington.

Sin Tramitar Web: Son las PQRSF que han sido canalizadas en el módulo, pero que aún no se han asignado a un proceso responsable.

En Trámite: Son las PQRSF que han sido asignadas a cada proceso y que se encuentran pendientes por dar respuesta.

Respondida y Evaluando Respuesta: Son las PQRSF sobre las cuales se los líderes y/o gestores del proceso dieron tratamiento y su respuesta fue remitida al peticionario y que se encuentran en proceso de evaluación de la respuesta por parte del líder del proceso.

Evaluada Respuesta Cerrada: Son las PQRSF sobre las cuales los líderes del proceso dieron aval de la veracidad de la respuesta generada y concluyeron como finalizada la solicitud del peticionario.

Peticionario: Parte interesada de la institución que radica una PQRSF a través de los

canales de comunicación establecidos por la institución

Software Institucional: Se define el software Mejoramiso para dar tratamiento a las PQRSF que llegan a la institución a través de los diferentes medios

5. CONTENIDO

N°.	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar la PQRSF	Identificar el medio de comunicación por el cual llegan las PQRSF a la institución, ver condición general 4.1.	Quién recepciona la PQRSF	PQRSF
2	Registrar y asignar PQRS	Si la PQRSF es recibida a través de la línea gratuita institucional y las redes sociales, se deben registrar en el software Mejoramiso e inmediatamente notificar vía correo electrónico al área del SIC para que posteriormente sea asignada.	Call center (G Mercadeo) SIC	PQRSF registrada en el software
4	Asignar PQRSF	Cuando la PQRSF es recibida a través del link o página institucional se debe analizar, elegir el tipo y posteriormente asignar al líder responsable de dar oportuno trámite. Ver instructivo anexo, de atención a PQRSF en Mejoramiso	SIC	PQRSF asignada en Mejoramiso
5	Verificación y cierre a PQRSF	Establecer los tiempos para realizar la medición de las respuestas oportunas a las PQRSF que llegan a la institución mediante el semáforo del software Mejoramiso, para facilitar el seguimiento de las PQRSF. -Verde: Respuesta dada en un día hábil desde la asignación	SIC	Notificación generada por el sistema Mejoramiso

N°.	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>-Amarillo: tiempo de respuesta dada de 1 a 7 días hábiles desde la asignación</p> <p>-Rojo: respuesta dada después de 7 días hábiles de la asignación</p> <p>Los líderes de los procesos son asignados como verificadores de las respuestas generadas, y estos evalúan la pertinencia de la respuesta, instaurando el cierre total de la PQRSF, o si amerita una investigación, daría apertura a la asignación de una acción correctiva y la generación de una nueva respuesta.</p>		
	<p>Seguimiento a atención de PQRSF</p>	<p>Generar un reporte trimestral sobre la información recolectada en el período; analizando los tipos de PQRSF, modalidad, cuántas ingresan por mes y estado de trazabilidad, que permitan mejorar los procesos y servicios</p> <p>Nota: una vez realizado el informe trimestral se analiza y se envía notificación a las áreas que incumplan solicitando el cierre inmediato de las PQRSF</p>		

CONTROL DE CAMBIOS

N°.	VERSIÓN INICIAL	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
1	-	Se crea documento	01	19/11/2019
2	01	Se actualiza el procedimiento de acuerdo al funcionamiento actual, se incluye la recepción de las solicitudes a través de la línea telefónica nacional y las redes sociales, también, crea el Anexo 1-PM-PR-07 de atención a PQRSF para dar detalle de la asignación y tratamiento de las mismas.	02	14/05/2020

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Analista SIC	Analista SIC	Director de Planeación
Fecha: 3-03-2020	Fecha: 23-03-2020	Fecha: 14/05/2020