

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FQRSP		
	Código: PR-SGC-005	Versión: 02	Fecha implementación: 13/08/2024

1. OBJETIVO

Definir la metodología para gestionar de manera efectiva las actividades relacionadas con FQRSP (Felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (solicitudes)), con el fin de mejorar la calidad de atención con nuestras partes interesadas y garantizar una respuesta oportuna y satisfactoria a sus necesidades.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde la recepción de la FQRSP y pasando por la revisión, análisis y solución al trámite solicitado, hasta el seguimiento y cierre de acuerdo a los canales establecidos por la Universidad.

3. RESPONSABLES

- 3.1 Partes interesadas:** Son responsables de realizar sus solicitudes por los canales de comunicación establecidos por la Universidad ECCI.
- 3.2 Responsable de calidad:** Encargado de revisar, registrar y asignar a los procesos responsables de emitir respuesta a las FQRSP que se reciben por el centro de servicios / FQRS / Gestión de calidad y a su vez llevar seguimiento en la plataforma Office manager.
- 3.3 Responsables de proceso:** Encargados de revisar y emitir respuesta de las solicitudes que llegan directamente a sus procesos y las FQRS asignadas por calidad, cumpliendo con los tiempos establecidos de acuerdo al tipo de trámite y brindando soluciones de acuerdo a las directrices y políticas de la Universidad ECCI.
- 3.4 Responsable de Rectoría:** Encargado de revisar y asignar a los procesos responsables los derechos de petición, tuteles o actos gubernamentales para emitir respuesta a las FQRSP que se reciben por el centro de servicios / FQRS.

4. CONDICIONES GENERALES




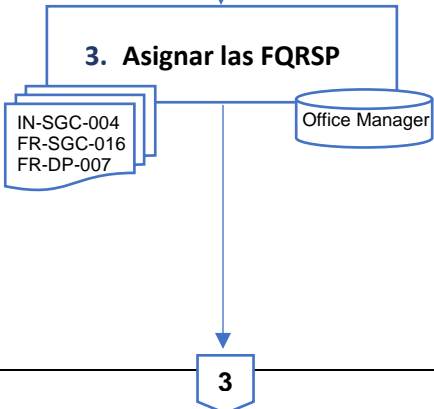
- 4.1** La universidad tiene establecido como canal de comunicación para gestionar las FQRSP, el centro de servicio, el cual se encuentra en la página web / FQRSP, enlace: <https://centrodeservicio.ecci.edu.co/ecci/>
- 4.2** Las FQRSP serán registradas en la plataforma (Office Manager) donde el área encargada llevará el seguimiento y dará respuesta de acuerdo al tipo de solicitud realizada.
- 4.3** Los tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de trámite solicitada:

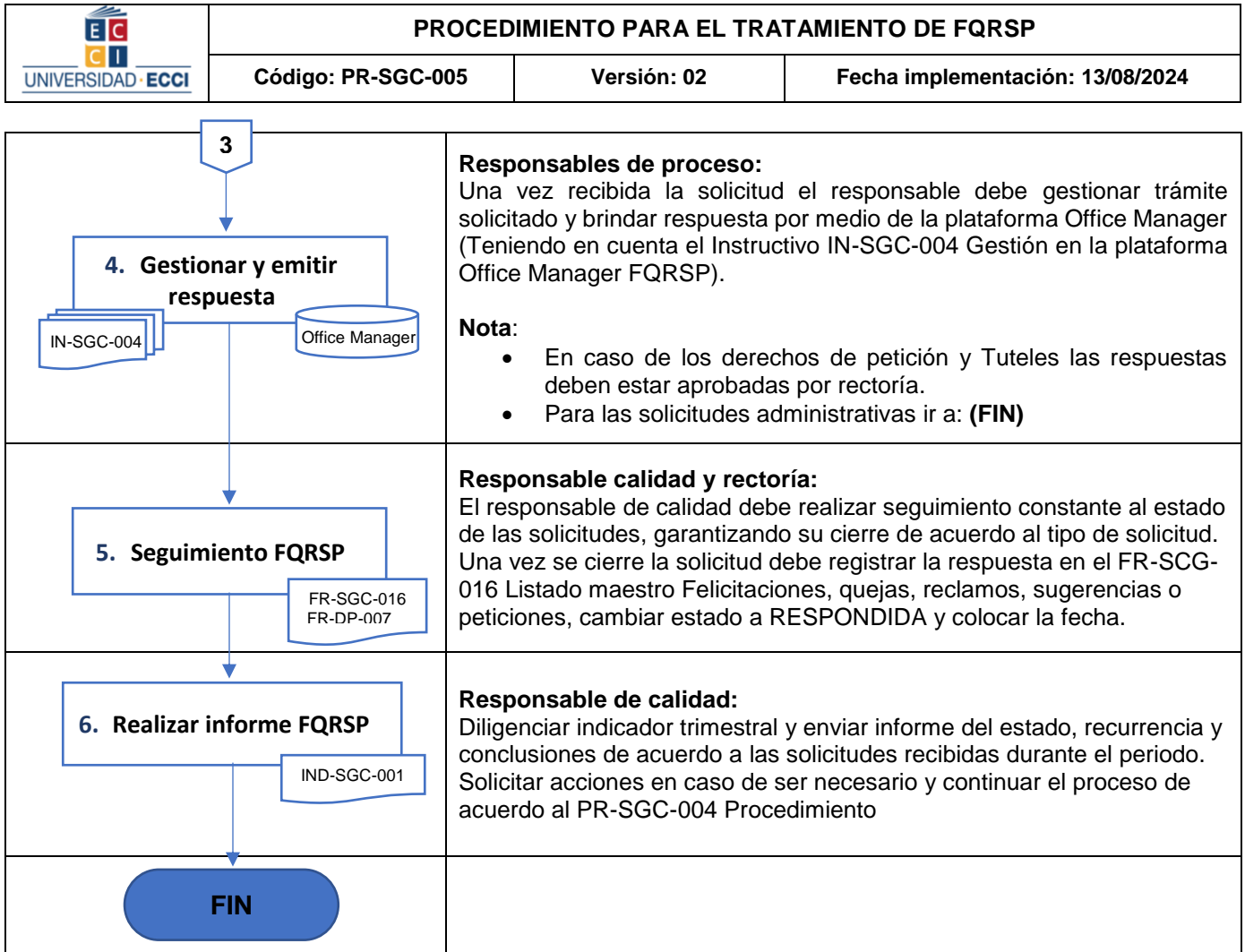
TIPO DE TRÁMITE	TIEMPO PARA EMITIR RESPUESTA
Felicitaciones	10 días hábiles siguiente al día de su recepción
Quejas	10 días hábiles siguiente al día de su recepción
Reclamos	10 días hábiles siguiente al día de su recepción
Sugerencias	10 días hábiles siguiente al día de su recepción
Derechos de petición	15 días hábiles siguiente al día de su recepción
Tutelas	15 días hábiles siguiente al día de su recepción
Solicitudes (Peticiones)	10 días hábiles siguiente al día de su recepción

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FQRSP		
	Código: PR-SGC-005	Versión: 02	Fecha implementación: 13/08/2024

4.4 Todas las solicitudes que llegan clasificadas como Derecho de petición o Tutela se deben asignar a Rectoría y su responsable se encargará de reasignar, seguimiento y cierre.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN Y RESPONSABLES
	
	<p>Cualquier parte interesada: Los estudiantes, aspirantes, padres de familia, entes normativos o reglamentarios, colaboradores, comunidad, proveedores, entre otros, deben ingresar a la página web de la universidad ECCI / FQRS donde encontrar una explicación de cada solicitud, video para realizar la radicación y el respectivo formulario en donde brinda la información solicitada, tipo de tramite y dependencia. Enlace: https://centrodeservicio.ecci.edu.co/ecci/</p>
	<p>Plataforma Office manager La plataforma direcciona la solicitud de acuerdo al tratamiento radicado</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud administrativa (S.A): Direcciona al proceso directamente, ir a: (Actividad 4) Solicitud FQRS calidad o rectoría: Direcciona directamente al proceso de calidad o rectoría. Ir a: (Actividad 3)
	<p>Responsables de Calidad / Rectoría: Revisar diariamente la plataforma Office Manager e identificar las FQRSP radicadas y asignar el proceso responsable de emitir respuesta. (Teniendo en cuenta el Instructivo IN-SGC-004 Gestión en la plataforma Office Manager FQRSP)</p> <p>Nota:</p> <ol style="list-style-type: none"> las FQRSP que llegan a calidad y rectoría deben quedar registradas en el formato FR-SCG-016 Listado maestro Felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones o FR-DP-007 Listado maestro de Derechos de Petición, Tutelas u Oficios Gubernamentales, con la información solicitada. En el caso de las FQRSP que llegan a calidad se deben clasificar las quejas o reclamos de acuerdo a la tabla de tipificaciones que se encuentran en el formato.




6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1755 de 2015

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 7.1 Solicitud:** Se elabora con el fin de generar una petición a la institución
- 7.2 Queja:** Solicitud, observación o crítica proveniente del usuario relacionada con insatisfacción en relación con la conducta o acción de algún funcionario académico o administrativo de la Universidad.
- 7.3 Reclamo:** Solicitud generada por el usuario, debido a la insatisfacción o incumplimiento del servicio prestado o a la inoportuna atención de una solicitud.
- 7.4 Felicitación:** Declaración de satisfacción con relación al servicio prestado
- 7.5 Sugerencia:** Observación realizada con el fin de mejorar una actividad o proceso relacionado con la prestación del servicio.
- 7.6 Office manager:** Plataforma empleada para la recepción, registro y seguimiento de las FQRS que aborda la institución.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FQRSP		
	Código: PR-SGC-005	Versión: 02	Fecha implementación: 13/08/2024

- 7.7 Derecho de petición:** Medio por donde cualquier persona, organización y/o institución solicita o reclama ante las autoridades competentes suministrando así información acerca de la situación de interés.
- 7.8 Tutela:** Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, según lo establecido en la constitución política de Colombia artículo 86.