

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPASPROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

Código	GM-PRO-14
Versión	1
Tipo	PROCEDIMIENTO
Implementación	18/09/2019

1. Objetivo:

Establecer la metodología que se debe seguir para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) de comunidad Corpista, entendida esta como aspirantes, estudiantes, egresados, profesores, funcionarios, proveedores y toda persona interesada en tener algún tipo de contacto con la FUJNC, frente a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los servicios prestados.

2. Alcance:

Inicia desde la recepción de todas las PQRSF que se presenten por parte de la comunidad Corpista, continúa con su direccionamiento adecuado y finaliza para el solicitante con la respuesta institucional a través de la dependencia correspondiente.

3. Responsable:

Jefe de Calidad.

Coordinador de Calidad

4. Generalidades:

4.1. La Fundación Universitaria Juan N. Corpas establece un tiempo máximo de 15 días para dar respuesta a las PQRSF, contados a partir de su recepción.

4.2. Los Derechos de Petición, tendrán un trámite de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 14.

4.3. Todas las comunicaciones y requerimientos que provengan de Autoridades colombianas (Demandas, Denuncias, Tutelas y Comunicados) serán registradas en el sistema de PQRSF y direccionadas directamente al Departamento Jurídico de la FUJNC para su debido trámite.

4.4. Las PQRSF serán direccionadas a juicio del Jefe de Calidad. Los Derechos de Petición serán direccionados directamente a los Departamentos encargados de dar respuesta. Si el departamento encargado de dar respuesta requiere apoyo del Departamento Jurídico, lo podrá solicitar.

4.5. Las PQRSF de la FUJNC se podrán presentar mediante el enlace web https://www.kawak.com.co/juanncorpas/pqrs/pqrs_index.php,

4.6. Las solicitudes que se reciban verbal o telefónicamente, deberán ser documentadas por escrito a través de los Analistas de Atención a la Comunidad Corpista o por cualquier empleado de la Institución.

4.7. En caso de recibir Felicidades o Sugerencias, estas deberán ser analizadas y retroalimentadas a los procesos involucrados, pero no son objeto de respuesta.

4.8. Es responsabilidad del encargado del módulo de PQRSF, hacer buen uso de la información, de acuerdo con el manual de tratamiento de datos personales de la FUJNC.

4.9. Cada Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias aunque pertenezcan a la misma Dependencia o Área.

4.10. Las Quejas y Reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitados; de lo contrario podrán ser rechazados y declarados improcedentes, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

4.11. Las Quejas y Reclamos son clasificadas como una no conformidad en el SGC, por lo tanto es necesario seguir el procedimiento de [PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA Y/O CORRECTIVAS \(GM-PRO-4\)](#).

4.12. El responsable de administrar el módulo de PQRS es el Departamento de Calidad, quién se encargará de direccionar todas las PQRSF que se registren en el sistema.

4.13. Las PQRSF que sean dirigidas a las otras empresas del Grupo Corpas, serán asignadas al módulo de PQRS como "Rechazadas" o "No aplican", pero serán informadas a dichas empresas por el canal establecido por la empresa afectada.

4.14. Producto de PQRS: Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son clasificadas de acuerdo con los siguientes aspectos:

Académicas: Se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matriculas académicas, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar y otros que no tengan carácter académico y que correspondan a las áreas administrativas y de Bienestar Institucional.

Jurídico y Legal: Se refiere a los asuntos relacionados con demandas o derechos de petición dirigidos a la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.

4.15. Las Quejas y Reclamos de tipo académico tendrán el tratamiento que se especifica en el Reglamento General Estudiantil, Artículo 22, Parágrafo 1, 2, y 3.

PARÁGRAFO 1. Las quejas del estudiante serán presentadas por escrito al representante de los estudiantes ante el Consejo Máximo, quien las tramitará así:

- a. Ante la Vicerrectoría Administrativa, si se trata de actuaciones de funcionarios del área administrativa.
- b. Ante el Decano de la Facultad respectiva, si se trata de actuaciones de Docentes.
- c. Ante el Vicerrector Académico, si se trata de actuaciones de los Decanos.
- d. Ante el Rector, si se trata de actuaciones de cualquiera de los miembros del Consejo Directivo.
- e. Ante el Consejo Máximo, si se trata de actuaciones del Rector.

4.16. Las quejas de acoso sexual serán direccionadas a la rectoría y recibirán un tratamiento especial de acuerdo al protocolo de manejo de este tipo de quejas.

4.17. Se sugiere la siguiente plantilla para generar las respuestas a las solicitudes:
Cordial saludo, señor@. xxxxxx.

De conformidad con la (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia) realizada por usted en nuestra plataforma de atención de servicio al cliente, en el cual solicita información sobre (Asunto), damos respuesta a su solicitud en los términos que a continuación se consignan:

Siendo de mayor interés para la Fundación Universitaria Juan N. Corpas xxxxxxxx y satisfacción de los (Estudiantes, Padres de familia, Empleadores, egresados, Entidades Gubernamentales, Etc), nos permitimos informar que la solicitud ya fue atendida, (Respuesta xxxx)

Así mismo, queremos informarle que hemos adelantado los trámites administrativos correspondientes implementando medidas de control adicionales que nos permitan disminuir la probabilidad de ocurrencia de este tipo de incidencias como el presentado.

De antemano solicitamos excusas por los inconvenientes a usted causados.

5. Descripción de actividades:



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

Código GM-PRO-14
Versión 1
Tipo PROCEDIMIENTO
Implementación 18/09/2019

No.	Actividad	Descripción (cómo, cuándo, para qué)	Responsable	Registro
1	Presentación de PQRSF	<p>El solicitante, ya sea de la Comunidad Corpista o personas interesadas, pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se relacionen con el cumplimiento de la Misión institucional a través de los siguientes medios:</p> <p>Sitio web: ingresando a la página web de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas http://www.juanncorpas.edu.co/comunidad-Corpista/ encontrará el enlace de PQRSF. Una vez registrada una PQRSF, el sistema notifica mediante correo electrónico al Jefe de Calidad, sobre la creación de una petición nueva.</p> <p>Telefónica: El solicitante podrá manifestar la PQRSF al contacto telefónico 6622222 ext. 0 y la 3 Operadora. Área de Atención a la Comunidad Corpista.</p> <p>Personalmente: La persona podrá dirigirse a la oficina de Atención a la Comunidad Corpista donde un asesor le brindará la información necesaria.</p> <p>Redes sociales: La persona podrá manifestar la PQRSF mediante cualquiera de las redes sociales de la Institución.</p> <p>Si la PQRSF se formula por la página web se continúa con el paso 3, si la PQRSF es formulada por las redes sociales, verbal o telefónicamente, se continúa con el paso 2.</p>	Solicitante.	Servicio al Cliente - PQRS - PQRS en Trámite (Sistema Kawak).
2	Recepción y Registro de PQRSF telefónicas, personales y redes sociales.	<p>El Asesor de Atención a la Comunidad Corpista registrará en el sistema de PQRSF las solicitudes a las cuales no se les pueda generar una respuesta pertinente e inmediata. Las respuestas que no satisfacen al solicitante también serán registradas en el sistema.</p> <p>Las solicitudes serán registradas en el sistema de PQRSF, ingresando a la página web de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas http://www.juanncorpas.edu.co/comunidad-Corpista/ encontrará el enlace de PQRSF.</p> <p>Se debe garantizar</p>	Asesor Atención a Comunidad Corpista.	Módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS en Trámite (Sistema Kawak).



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

Código
Versión
Tipo
Implementación

GM-PRO-14
1
PROCEDIMIENTO
18/09/2019

el adecuado diligenciamiento, registro y verificación de la información solicitada.

Una vez se registra una PQRSF, el sistema notifica mediante correo electrónico al Jefe de Calidad.

Nota: Tener en cuenta el numeral de Generalidades: 4.3. Todas las comunicaciones y requerimientos que provengan de Autoridades colombianas (Demandas, Denuncias, Tutelas y Comunicados) serán registradas en el sistema de PQRSF y direccionadas directamente al Departamento Jurídico de la FUJNC para su debido trámite.

Una vez registrada la PQRSF en el sistema, este generará la siguiente notificación al solicitante:

Le agradecemos por utilizar el sistema de PQRSF de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.

Su comunicación ha sido enviada correctamente y es para nosotros muy importante, razón por la que le estaremos dando respuesta dentro de los siguientes 15 días hábiles a la fecha de recibido.

Puede consultar el estado de su requerimiento mediante su número de incidencia y correo electrónico, en la página de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, enlace PQRSF Gracias por hacer de cada día un ambiente sano y por contribuir a generar oportunidades de mejora para nuestra institución.

El sistema de PQRS genera un número de incidencia para realizar la consulta.

El Jefe de Calidad dará respuesta a la solicitud, siempre y cuando cuente con la información pertinente y correcta, en este caso se continúa con la actividad No. 8; de lo contrario, la solicitud será reasignada al área o departamento encargado de dar respuesta, actividad No. 5.

Los siguientes tipos de solicitudes serán reasignadas inmediatamente, de acuerdo a su importancia y riesgo:

3

Información al solicitante

Solicitante.
Jefe de Calidad

Módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS en Trámite (Sistema Kawak).

4

Gestión de respuesta

Jefe de Calidad.

Módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS en Trámite (Sistema Kawak).



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

Código
Versión
Tipo
Implementación

GM-PRO-14
1
PROCEDIMIENTO
18/09/2019

Si corresponden a solicitud de información de carácter general y es de conocimiento del Jefe de Calidad, generará la respuesta.
Si corresponde a información de carácter específico, dependiendo de la naturaleza, se remite a la(s) dependencia(s) que por naturaleza y/o procedimiento debe(n) dar trámite y respuesta a la solicitud presentada por el usuario.
Las solicitudes de tipo jurídico o legal, tales como requerimientos y/o comunicados de organismos de control, denuncias o demandas, serán reasignadas directamente al Departamento Jurídico de la FUJNC.
Los derechos de petición serán reasignados de acuerdo al área o departamento al que va dirigido, con copia al Departamento Jurídico de la FUJNC.
Las solicitudes o quejas de acoso sexual serán direccionadas directamente a la Rectoría.
Nota: Las Quejas y Reclamos de tipo académico tendrán el tratamiento que se especifica en el reglamento General Estudiantil, Artículo 22, Parágrafo 1, 2 y 3.

5	Reasignación de solicitud de PQRSF	<p>El Jefe de Calidad procede a reasignar la solicitud en el sistema de PQRSF, de acuerdo al INSTRUCTIVO PARA REASIGNAR Y DAR RESPUESTA A PQRSF (GM-INS-6) e identifica el área a la que pertenece la PQRSF.</p> <p>El sistema genera la notificación por correo al Director o Jefe de Área, y la define como pendiente en KAWAK para hacer el seguimiento.</p> <p>Las solicitudes analizadas y clasificadas como Queja y/o Reclamo se les abrirán oportunidades de mejora, seleccionando en la columna Oportunidad que se encuentra en el listado de PQRS en trámite y seleccionando la opción abrir oportunidad de mejora. Se realiza el seguimiento de acuerdo al PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA Y/O CORRECTIVAS (GM-PRO-4).</p>	Jefe de Calidad	Módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS en Tramite (Sistema Kawak).
6	Responder la PQRSF reasignada	El responsable de la respuesta analiza e identifica la PQRSF y diseña la solución o respuesta respectiva, teniendo en cuenta	Líder de Proceso. Director o	Módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

Código
Versión
Tipo
Implementación

GM-PRO-14
1
PROCEDIMIENTO
18/09/2019

todos los aspectos relacionados en la misma, si es necesario revisar la solicitud con otros procesos involucrados, se analiza y se genera una respuesta unificada, de acuerdo con el [INSTRUCTIVO PARA REASIGNAR Y DAR RESPUESTA A PQRSF \(GM-INS-6\)](#).

La respuesta debe considerar:

Explicación de por qué se presentó la falla.
Identificación de las oportunidades de mejora.
Agradecimiento por dar a conocer la solicitud de mejora.

Invitación para que siga estando interesado en los programas de la Institución o servicios que presta.

El líder de procesos o responsable del PQRSF, podrá generar un plan de acción con el propósito de dar una respuesta pertinente y efectiva. Para esto debe seleccionar la PQRSF y hacer clic en la pestaña plana de acción, asigna un responsable y especifica la acción a llevar a cabo.

Las solicitudes analizadas y clasificadas como Queja y/o Reclamo, se les dará respuesta dentro de los términos establecidos, dando una solución de fondo al requerimiento solicitado por el usuario, y se abrirá una oportunidad de mejora de acuerdo al [PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA Y/O CORRECTIVAS \(GM-PRO-4\)](#).

Si la solicitud no corresponde al área reasignada, el responsable debe comunicar inmediatamente por correo las razones al Jefe de Calidad para que reasigne la solicitud nuevamente.

Jefe del área a la que corresponde la PQRSF.
Coordinador de Calidad.
Jefe de Calidad.

en Tramite (Sistema Kawak).

7 Enviar respuesta

Registra la respuesta a la PQRSF en KAWAK, módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS en Trámite, selecciona la PQRSF y hace clic en la pestaña respuesta.

En la pestaña de respuesta se debe diligenciar la siguiente información:
Estado: Asignar la opción "Cerrada".
Tipo de respuesta: opción Externa.
Destinatarios: La opción externa asignará automáticamente el correo del solicitante.

Jefe de Calidad.
Líder de proceso.
Director o Jefe del área a la que corresponde la PQRSF.

Módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS Cerradas (Sistema Kawak).



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

Código
Versión
Tipo
Implementación

GM-PRO-14
1
PROCEDIMIENTO
18/09/2019

		<p>Cerrar: Selecciona la selección cerrar. Respuesta: Redactar la respuesta de forma respetuosa, teniendo en cuenta el saludo y describiendo la solución o respuesta a la solicitud. Adjuntar archivo: Si es necesario enviar soportes.</p> <p>Una vez generada la respuesta, el sistema transfiere la PQRSF al módulo de PQRS Cerradas.</p>		
8	Evaluación de Satisfacción	<p>El sistema de PQRS de Kawak solicita evaluar la satisfacción de la respuesta y deja el registro en el sistema. Si la respuesta no es evaluada después de 5 días de generada, se continúa con la actividad No. 9.</p> <p>En caso de no estar satisfecho, el solicitante podrá reabrir nuevamente la petición, haciendo clic en la opción de seguimiento que se encuentra resaltado en el correo de respuesta, allí se encuentra un espacio de "mensaje" para que el usuario describa su inconformidad con la respuesta. Si no está satisfecho se da inicio nuevamente a la actividad No. 6.</p>	Jefe de Calidad.	Módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS Cerradas (Sistema Kawak).
9	Cierre	<p>Con el solicitante totalmente satisfecho, se da cierre a la PQRSF y se le pide al solicitante responder una breve encuesta de satisfacción.</p>	Jefe de Calidad.	Módulo de Servicio al Cliente - PQRS - PQRS Cerradas (Sistema Kawak).
10	Seguimiento e Informe de gestión trimestral de PQRSF	<p>Se debe hacer el seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas y trimestralmente presentar informe realizando análisis de tendencias (grafico) con miras a la toma de decisiones y lo presenta a la alta dirección (Rector), para la toma de decisiones conducentes a la mejora continua de los servicios.</p> <p>Grafica de tendencia mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Grafica tiempo de respuesta Grafica de satisfacción de PQRSF</p> <p>Este informe se realizará mediante el módulo de Actas e Informes - Informe de Gestión. Como autorizados de visualizar este informe serán todos los líderes de procesos.</p>	Coordinador de Calidad.	Informe de gestión KAWAK.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código GM-PRO-14
Versión 1
Tipo PROCEDIMIENTO
Implementación 18/09/2019

ADJUNTOS INTERNOS

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA Y/O CORRECTIVAS (GM-PRO-4)
 RESOLUCIÓN NO. 002 MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS (DP-RES-2)
 INSTRUCTIVO PARA REASIGNAR Y DAR RESPUESTA A PQRSF (GM-INS-6)

ADJUNTOS EXTERNOS

Protección de Datos Personales Ley 1581 de 2012 - ley_1581_de_2012_Proteccion_de_Datos.pdf
 Decreto 1377 de 2013 Reglamenta Ley Tratamiento de Datos - decreto_1377_de_2013.pdf
 Decreto 866 de 2014 Relativo al Registro Nacional de Bases de Datos - Decreto_866_2014.pdf
 Ley 1755 de 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. - <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

DEFINICIONES

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades o ante particulares que ejerzan funciones públicas, presten un servicio público o para garantizar sus derechos fundamentales, por motivos de interés general o particular, sin que para estos efectos requiera apoderado. Toda actuación que se inicie ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, así no se invoque se entiende implícito en actuaciones como reconocimiento de un derecho, petición de información, solicitud de copias de documentos, formulación de consultas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos, entre otros.

FELICITACIONES: Es la Acciones donde los usuarios expresan su satisfacción por los servicios recibidos de la Institución.

PETICIONES:: Es la acción libre de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades pertinentes o ante ciertas instancias y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

QUEJAS: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

RECLAMO: Situación de un derecho insatisfecho que la comunidad académica pone en conocimiento a la Institución por la prestación de un servicio.

SOLICITUD: Cualquier tipo de queja, reclamo o solicitud que presente un solicitante.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Necesidad de información acerca de los diferentes procesos o servicios que ofrece la entidad. Se atienden requerimientos o consultas sobre información y publicidad de los diferentes servicios; orientaciones para ubicar Información Institucional, bien sea, académica o administrativa o para contactar áreas de trabajo organizacional.

SUGERENCIAS: Es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. A cada sugerencia subyace una no conformidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JEFE DE CALIDAD JEFE DE CALIDAD Fecha de elaboración: 26/08/2019	COORDINADOR DE CALIDAD COORDINADOR DE CALIDAD DIRECTOR DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN INSTITUCIONAL DIRECTOR DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN INSTITUCIONAL Fecha de revisión: 27/08/2019	RECTOR DIRECTOR DEPARTAMENTO DE CALIDAD DIRECTOR DEPARTAMENTO DE CALIDAD Fecha de aprobación: 18/09/2019