



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 6.0

Fecha: Octubre de 2021

Código: M-JUR-01

Página: 1 de 4

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.

RESPONSABLE: Asesor Jurídico

OBJETIVO: Recibir, registrar, analizar, resolver y hacer seguimiento oportunamente a las sugerencias, quejas y reclamos que presenta la comunidad.

RESULTADOS ESPERADOS: Sugerencias, quejas y reclamos resueltos oportunamente y disminución de las no conformidades del cliente.

DEFINICIONES:

Sugerencia: Propuesta o idea realizada por el usuario orientada a mejorar el servicio prestado.

Queja: Manifestación de insatisfacción de un usuario en cuanto a los servicios o la atención prestada por los funcionarios de la Institución.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción de un usuario frente a los servicios ofrecidos por la Institución.

Felicitaciones: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

LIMITES

Punto Inicial: Recepcionar las sugerencias, quejas y reclamos que presenta la comunidad en general en formato **F01-MJUR01**.

Punto Final: Archivar en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso anexando:

*Formato diligenciado

*Carta enviada por el usuario en caso de existir

* Demás soportes generados en el trámite



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 6.0

Fecha: Octubre de 2021

Código: M-JUR-01

Página: 2 de 4

CONDICIONES GENERALES

- Se deben tener en cuenta diferentes medios de comunicación por los cuales el usuario puede hacer conocer sus Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones. En el buzón digital dispuesto para este procedimiento, en el link https://mifip.comunisoft.com/menu_pqrs/ del módulo ARCANA, donde el usuario diligencia los campos correspondientes y al guardar su PQRF, se envía automáticamente un correo al asesor de jurídica donde se enviara al área encargada de acuerdo a la petición y jurídico
- Atendiendo a los preceptos constitucionales de igualdad y de no discriminación, la atención de la población de habla diferente al español o con capacidad sensorial (visual y auditivo); la institución se fundamenta en los principios de igualdad, de participación, de autonomía lingüística y desarrollo integral, y las orientaciones de atención a este tipo de usuarios son trasladados a la oficina de bienestar, quienes definen las directrices y orientan al usuario para realizar una efectiva comunicación y poder dar respuesta oportuna a su solicitud.
- En el caso de presentarse una SQRF en una lengua indígena, el ITFIP consultara la base de datos del ministerio de cultura “traductores oficiales” para realizar solicitud directa al traductor oficial.
- Si la SQRF es presentada en un idioma diferente al español el ITFIP debe realizar la solicitud directamente con la cancillería.
- Si la SQRF es presentada de forma oral en un lenguaje o idioma diferente al español, se deben de grabar en cualquier medio electrónico (Celular, grabadora, computador), realizar el registro correspondiente y buscar la traducción por medio del Min Cultura o la cancillería.

FORMATOS IMPRESOS: Oficios, Formato de atención Sugerencias Quejas y Reclamos F01-MJUR01, Manual de atención al ciudadano.



INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 6.0

Fecha: Octubre de 2021

Código: M-JUR-01

Página: 3 de 4

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SUGERENCIAS QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepcionar las Sugerencias, Quejas y Reclamos que presenta la comunidad en general en forma escrita o verbal. Si es escrita en el formato F01-MJUR01 de ser verbal la secretaria jurídica debe diligenciar la SQR en el respectivo formato.	Secretaria Asesor Jurídico
2	Si la petición, sugerencia, queja o reclamo llega vía electrónica, el administrador de la página Web debe hacer llegar oportunamente la información a la Oficinas de planeación estratégica y gestión Jurídica.	Administrador página Web
3	Semanalmente se debe revisar el buzón de sugerencias, quejas y reclamos y registrar la información, ya sea por medio físico o virtual por el link https://mifip.comunisoft.com/menu_pgrs/ del módulo ARCANA <i>Nota: Las tres formas anteriores se deben registrar en un formato Consolidado Mensual F02-MJUR01, que contiene la siguiente información: Fecha, Motivo de la S, Q o R, Proceso donde se remite y fecha del trámite.</i>	Secretaria Asesor Jurídico
4	Archivar transitoriamente el formato diligenciado, establecido para Sugerencias Quejas y Reclamos en la carpeta destinada para tal fin.	Secretaria Asesor Jurídico
5	Generar oficio remisorio anexando formato con la petición realizada, si se considera necesario y trasladar a la dependencia y/o funcionario competente señalando un término de contestación.	Asesor Jurídico



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 6.0	Fecha: Octubre de 2021	Código: M-JUR-01	Página: 4 de 4
---------------------	-------------------------------	-------------------------	-----------------------

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SUGERENCIAS QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
6	<p>Recibir respuesta de la dependencia y/o funcionario por medio de oficio o directamente en el link https://mifip.comunisoft.com/menu_pqrs/ del módulo ARCANA sobre las acciones tomadas en cada caso o el informe del avance del trámite. Las respuestas se darán de acuerdo al Manual de Atención al Ciudadano aprobado mediante Resolución.</p> <p><i>Nota 1: Dependiendo del tipo de queja, la respuesta puede ser verbal o personal en reunión con el asesor jurídico.</i></p> <p><i>Nota 2: El tiempo límite de respuestas internas de la dependencia o funcionario sobre las acciones tomadas en cada caso, son de 3 días hábiles, y para las respuestas externas son de 15 días hábiles y petición de consulta de 30 días hábiles.</i></p>	Asesor Jurídico
7	Responder por escrito al peticionario en caso de ser necesario, tan pronto se tenga respuesta de la situación planteada.	Asesor Jurídico
8	Presentar ante el comité coordinador los casos más repetitivos con el fin de analizar y detectar no conformidades y tomar acciones de mejora o correctivas para evitar que se presenten nuevos reclamos por las mismas causas.	Asesor Jurídico
9	Hacer el seguimiento necesario y constatar que la respuesta generada es oportuna y pertinente.	Asesor Jurídico
10	<p>Archivar en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso anexando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Formato diligenciado * Carta enviada por el usuario en caso de existir * Demás soportes generados en el trámite. 	Asesor Jurídico

Elaborado Por: Asesor Jurídico Profesional de Apoyo (Calidad)	Revisado Por: Comité Coordinador	Aprobado Por: Rector
--	--	--------------------------------