
	COLEGIO DE BOYACÁ	Procedimiento CO-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión:
	PROCESO COMUNICACIONES	Fecha:
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página 1 de 5

CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA

	REVISÓ	AUTORIZÓ
CARGO:	Subdirector Administrativo y Financiero	Subdirector Administrativo y Financiero
NOMBRE:		

	COLEGIO DE BOYACÁ	Procedimiento CO-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión:
	PROCESO COMUNICACIONES	Fecha:
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página 2 de 5

1. OBJETIVO


Establecer los pasos a seguir para recibir, tramitar, decidir y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formule la comunidad educativa y demás partes interesadas, que estén relacionadas con los servicios prestados por el Establecimiento Público Colegio de Boyacá en cumplimiento de su función; y realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los cargos responsables de dar respuesta a las PQRS y hacer seguimiento a la Satisfacción del Cliente.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 Queja:** manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servicio público, malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna y eficientemente.
- 3.2 Reclamo:** es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.
- 3.3 Sugerencia:** manifestación de un tercero para mejorar el servicio y/o la atención al cliente.
- 3.4 Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** es el mecanismo institucional que permite a la comunidad, usuarios, contratistas y servidores públicos, dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- 3.5 Inquietud:** ansiedad para conocer la razón de ser de una cosa servicio o hecho.
- 3.6 Información:** datos concretos entregados por los ciudadanos que le ayudan a la Entidad a mejorar la prestación del servicio.
- 3.7 Opinión:** es el parecer de una persona o un grupo a cerca de un tema específico los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.
- 3.8 Servidor Público:** es la persona natural que presta servicio en nombre del estado para la comunidad.

	COLEGIO DE BOYACÁ	Procedimiento CO-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión:
	PROCESO COMUNICACIONES	Fecha:
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página 3 de 5

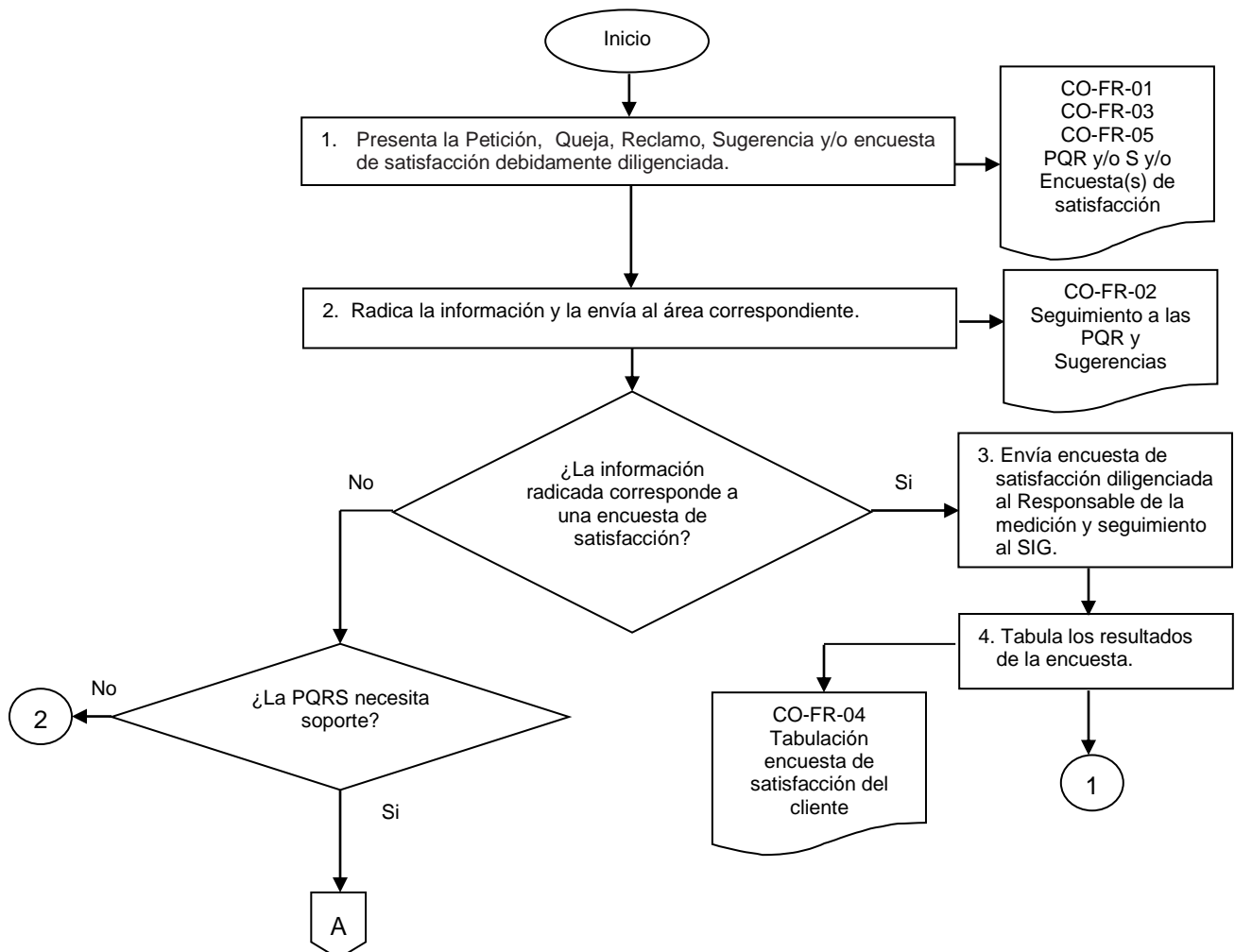
3.10 Atención al ciudadano: es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieren en el momento dado, de la colaboración y amabilidad para que se le guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.


3.11 PQRS: Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia.

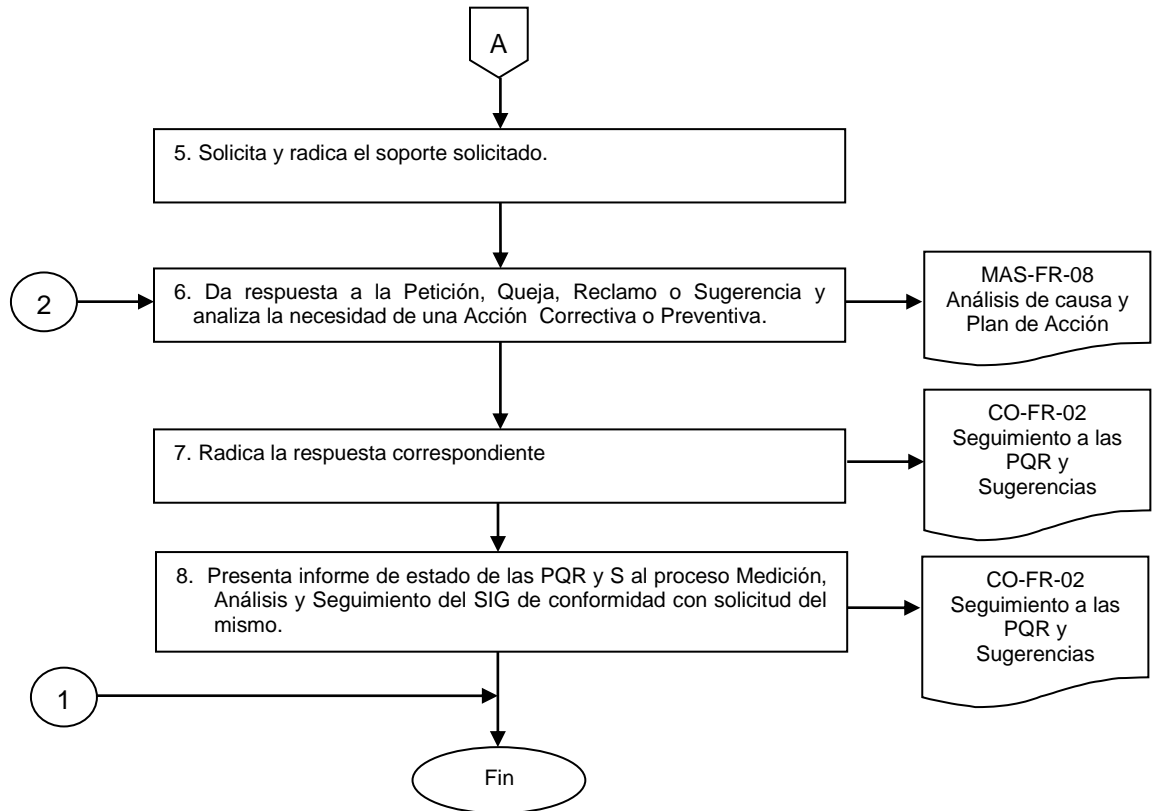
4. DOCUMENTOS DE APOYO

TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO	NORMA APLICABLE
Satisfacción del cliente (comunidad educativa).	NTCGP 1000:2009


5. DESARROLLO



	COLEGIO DE BOYACÁ	Procedimiento CO-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión:
	PROCESO COMUNICACIONES	Fecha:
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página 4 de 5



No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad y/o documentos
01	Presentar PQRS o encuesta de satisfacción diligenciada.	Parte interesada	Presentar la petición, queja, reclamo, sugerencia o la encuesta de satisfacción debidamente diligenciada.
02	Radicar PQRS o encuesta de satisfacción.	Auxiliar Administrativo (radicación)	Radicar la PQRS presentada o la encuesta de satisfacción correspondiente.
03	Relacionar la PQRS para su seguimiento.	Secretaria Ejecutiva	Clasifica la PQRS Las PQR y/o Sugerencias de origen electrónico (e-mail), deberán ser respondidos por el mismo medio solo en caso de que la respuesta no necesite allegar documentos físicos, no sin antes realizar su radicación para su control (ver procedimiento "Radicación" código CD-PR-04). Las PQRS, Derechos de Petición y cualquier otra comunicación de Entes Externos y demás

	COLEGIO DE BOYACÁ	Procedimiento CO-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión:
	PROCESO COMUNICACIONES	Fecha:
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página 5 de 5

			partes interesadas, cuyo medio de comunicación sea vía fax, deberán ser fotocopiados y debidamente radicadas.
03	Enviar encuesta de satisfacción al responsable de la Medición y Seguimiento al SIG.	Auxiliar Administrativo (radicación)	Radica la encuesta de satisfacción diligenciada y la envía al responsable de la Medición y Seguimiento al SIG.
04	Recepciona la información y la tabula	Responsable del seguimiento y evaluación del SIG	Tabular encuesta de satisfacción no sin antes clasificarla si corresponde a clientes o a partes interesadas.
05	Solicitar soportes de la PQRS.	Responsable de área a donde corresponde el contenido de la PQRS	Realizar requerimientos de soportes de conformidad con el contenido de la solicitud.
06	Dar respuesta a la PQRS.	Responsable de área a donde corresponde el contenido de la PQRS	Dar respuesta debidamente sustentada al peticionario o quejoso. Analizar la necesidad de la realización del análisis causa-efecto de acuerdo con el contenido de la PQRS.
07	Radicar respuesta a PQRS.	Secretaria Ejecutiva	Alimentar la información correspondiente al seguimiento a la PQRS.
08	Enviar informe del estado de las PQRS.	Secretaria Ejecutiva	Presentar informe del estado de las PQRS al responsable del proceso de Medición, Análisis y seguimiento del SIG cuando éste así lo requiera.

6. ANEXOS

CO-FR-01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CO-FR-02 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CO-FR-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
CO-FR-04 TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.
CO-FR-05 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS.