

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  | ATENCIÓN AL CLIENTE | CODIGO:PO-AC-01 |
| | | VERSIÓN:01 |
| | POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | PAGINA:1 de 1 |
| | | VIGENCIA: octubre 18 de 2023 |

1. INTRODUCCIÓN

Para la Fundación Escuela Tecnológica de Neiva es muy importante conocer y gestionar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por la comunidad institucional y comunidad en general, por esta razón, bajo el principio de transparencia, la institución y la búsqueda de la mejora continua de nuestros procesos de atención al usuario realizando un seguimiento continuo a estas solicitudes, es prioridad para la Institución velar por el cumplimiento de los deberes y el reconocimiento de los derechos de los usuarios en condiciones de calidad y oportunidad de acuerdo con los principios y valores institucionales, poniendo en conocimiento la política de PQRSF, al derecho que le asiste al usuario para presentar requerimientos y obtener respuestas de manera oportuna y eficiente, en cumplimiento de las normas establecidas

2. OBJETIVO:

Establecer la política de PQRSF, para registrar, atender y gestionar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones de los clientes del Fundación Escuela Tecnológica de Neiva., como herramienta para la evaluación de satisfacción con respecto al servicio prestado, con el fin de implementar los correctivos necesarios a los procesos para el mejoramiento continuo del servicio.

3. ALCANCE:

Esta política se aplica para las atenciones de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, presentadas por los Clientes de la Fundación Escuela Tecnológica de Neiva Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y finaliza con la respuesta que debe darse al Cliente o Usuario como resultado de la gestión realizada.

Esta política debe ser divulgada a los funcionarios administrativos y docentes de la Institución a través del Sistema de Gestión de Calidad y a los estudiantes, egresados, y demás grupos de interés través de la página web y los diferentes canales de comunicación dispuestos.

4. MARCO LEGAL:

Las disposiciones normativas que regulan la implementación de Políticas y Procedimientos orientado a la atención de PQRS son:

- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  | ATENCIÓN AL CLIENTE | CODIGO:PO-AC-01 |
| | | VERSIÓN:01 |
| | POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | PAGINA:1 de 1 |
| | | VIGENCIA: octubre 18 de 2023 |

- Ley 1480 de 2011 Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. - Ley 1755 de 2015.

5. DEFINICIONES:

- **SATISFACCIÓN AL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas.
- **SUGERENCIA:** Es la proposición, idea o indicación que hace el cliente en relación con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Manifestación de la inconformidad en relación con la custodia, preservación y manejo dado a la propiedad del cliente que ha sido entregada al Fundación Escuela Tecnológica de Neiva.

6. METODO:

A continuación, se describen las actividades involucradas en la ejecución y desarrollo del procedimiento:

6.1 Recepcionar las quejas, reclamos y sugerencias: La recepción se puede realizar mediante carta, línea telefónica, correo electrónico, de forma personal o verbal. Cualquier funcionario de la institución que reciba una queja, reclamo y/o sugerencia, debe informar a la Dirección Operativa para que este proceda a registrarla y atenderla. Cuando la queja, reclamo y/o sugerencia sea motivada por la prestación de un servicio indirecto, estas se remitirán a la Empresa o persona responsable de la prestación del servicio.

❖ Si la queja, reclamo y/o sugerencia se hace por escrito, quien la reciba debe remitirla a la secretaria de la Dirección Operativa para que esta proceda a radicar y registrar la información en el **Formato FO-AC-01 Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.**

❖ Si la queja, reclamo y/o sugerencia se presentan en forma personal y/o verbal, el colaborador que recepción, debe solicitar al Cliente que diligencie el **Formato FO-AC-02 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones** requisito indispensable para poder dar trámite a su solicitud.

❖ Si la queja, reclamo y/o sugerencia se realiza mediante las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.), chat en vivo o por el link de PQRSF de la página web deberán ser gestionadas por la persona encargada del manejo de estos canales de comunicación siempre y cuando su gestión tenga el alcance correspondiente de manejo y de respuesta al cliente. En todos los casos, dichas manifestaciones de los clientes deben ser remitidas con

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  | ATENCIÓN AL CLIENTE | CODIGO:PO-AC-01 |
| | | VERSION:01 |
| | POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | PAGINA:1 de 1 |
| | | VIGENCIA: octubre 18 de 2023 |

los soportes al área correspondiente, con el fin de dar el manejo establecido en el presente procedimiento.

❖ **Manejo de los Buzones de Sugerencias:** La responsable de la recepción de documentos es la encargada de el manejo de los buzones de sugerencias puestos a disposición de los clientes. Dichos buzones se encuentran ubicados en cada uno de los bloques de la institución incluyendo la oficina de mercadeo en la ciudad de Neiva, de manera diaria se realiza revisión a estos buzones, con el fin de recoger la información depositada y de igual manera gestionar el tramite establecido en el presente procedimiento.

6.2 Informar la queja, reclamo y/o sugerencia: Se debe enviar informe diario al área de calidad sobre el manejo de las PQRSF, quien debe realizar las gestiones necesarias con el fin de dar solución oportuna al Cliente.

6.3 Responder quejas, reclamos y/o sugerencias: El área a la que está dirigida la PQRSF debe responder por escrito al cliente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación y registro de la queja, reclamo y sugerencia. De acuerdo con las gestiones realizadas, las respuestas serán enviadas a la dirección aportada por el Cliente y registrada en el formato **FO-AC-01 Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicidades.**

6.4 Consolidar información de las quejas, reclamos y/o sugerencias, y determinar la generación de acciones correctivas:

La responsable de recepción, mensualmente llena el formato **FO-AC-01 Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicidades**, según los reportes recibidos en el transcurso del mes e indica en la casilla de "Acción", dicho formato, si se generara o no una acción correctiva, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Las Quejas o reclamos, relacionadas con empresas transportadoras: se le dará traslado, de manera escrita a la empresa directamente involucrada con la queja o reclamo y se le informará al cliente sobre dicha gestión. **No** requiere la generación de acción correctiva.
- Las Quejas o reclamos, relacionados con la prestación del servicio la FET. Se le dará respuesta en el tiempo establecido, se plantearán los correctivos inmediatos y se le informara al cliente sobre dicho tratamiento. Si aplica, se generará Acción correctiva.

6.5 Formalizar las Acciones Correctivas.

Trimestralmente se deben revisar las quejas y reclamos que le son pertinentes a la organización y según las similitudes en los temas reportados, se agruparan y se formalizara la acción correctiva.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  | ATENCIÓN AL CLIENTE | CODIGO:PO-AC-01 |
| | | VERSIÓN:01 |
| | POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | PAGINA:1 de 1 |
| | | VIGENCIA: octubre 18 de 2023 |

6.6 Seguimiento a la Acción Correctiva.

El Coord. HSEQ, realizara el seguimiento a los planes de acción propuestos en las acciones correctivas para confirmar su cumplimiento y determinar si la acción fue o no eficaz. Los resultados del seguimiento.

Seguimiento en la Revisión por la Dirección.

Dentro de la revisión por la Dirección, se analizará el estado de las quejas y reclamos presentadas en el periodo, las acciones emprendidas para su corrección y se determinara si se requiere nuevas acciones, las cuales quedaran consignadas como parte del plan de acción resultado de la revisión por la Dirección.

7. REFERENCIAS

N.A.

8. REGISTROS:

- PR-AC-01 Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- FO-AC-01 Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- FO-AC-02 Quejas y Reclamos.

CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

| VERSION | CODIGO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO | FECHA DE APROBACION | DESCRIPCION DE CAMBIOS |
|---------|-------------------------------|---------------------|------------------------|
| 1 | PO-AC-01 | 24/10/2023 | Creación del documento |