

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

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para registrar, atender y resolver las quejas, reclamos y/o sugerencias 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.

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica para las atenciones de las quejas, reclamos y/o sugerencias 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.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Coordinador de planeación y calidad

4. 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 a la custodia, preservación y manejo dado a la propiedad del cliente que ha sido entregada al Fundación Escuela Tecnológica de Neiva.

5. METODO:

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

5.1 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 secretaría 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.**

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

❖ 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 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.

5.2 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.

5.3 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 Felicitaciones**.

5.4 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 Felicitaciones**, 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.

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

- 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.

5.5 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.

5.4 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.

6 REFERENCIAS

N.A.

7 REGISTROS:

- 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	PR-AC-01	24/10/2023	Creación del documento