



E-LERNOVA

Tecnológico de
Energía e Innovación
Resolución 19166 del 10 de Noviembre de 2014
Vigilado MINEDUCACIÓN
NIT: 900 750 134-0

PROCEDIMIENTO PQRSF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES

Código documento: PRO-GC-006-1

Fecha: 16/12/2019

Página 1 de 8

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETO	2
2	ALCANCE	2
3	DEFINICIONES	2
4	RESPONSABILIDADES	3
5	GENERALIDADES	3
6	CONTENIDO	4
6.1	RECIBIR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS APELACIÓN Y/O FELICITACIONES	4
6.2	ANALIZAR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO SUGERENCIA O APELACIONES	5
6.3	REALIZAR SEGUIMIENTO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O APELACIONES	6
6.4	RECURSO DE APELACIONES	7
6.5	ELABORACIÓN CONSOLIDADA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS	7
6.6	VERIFICACIÓN EFICACIA DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA ..	7
6.7	INFORME A RECTORÍA	8
7	ANEXOS	8
8	CONTROL DE CAMBIOS	8



E-LERNOVA

Tecnológico de
Energía e Innovación
Resolución 19166 del 10 de Noviembre de 2014
Vigilado MINEDUCACIÓN
NIT: 900 750 134-0

PROCEDIMIENTO PQRSF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES

Código documento: PRO-GC-006-1

Fecha: 16/12/2019

Página 2 de 8

1 OBJETO

Tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones expresadas por las personas internas externas frente a las actividades y servicios prestados por el TECNOLÓGICO DE ENERGIA E INNOVACIÓN E-LERNOVA

2 ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que envían los ciudadanos a través de correo electrónico, vía telefónica y el aplicativo del portal de la institución y abarca situaciones sobre calidad, seguridad y salud en el trabajo, aspectos ambientales, de convivencia. finaliza con una adecuada atención y solución integral a la petición, queja, reclamo y tramite de la sugerencia o felicitación.

3 DEFINICIONES

PETICIÓN: Solicitud presentada por un usuario a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de un empleado de la Tecnológico.

RECLAMO: Es una exigencia presentada por un usuario ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o atención prestada por parte de la Tecnológico.

SUGERENCIA: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio del Tecnológico.

FELICITACIÓN: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por el Tecnológico.

PQRSF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

RECURSO DE APELACIÓN: es el recurso que asiste al peticionario, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta inicial, de su petición, o cuando esta respuesta inicial sea contraria a su interés.



E-LERNOVA

Tecnológico de
Energía e Innovación
Resolución 19166 del 10 de Noviembre de 2014
Vigilado MINEDUCACIÓN
NIT: 900 750 134-0

PROCEDIMIENTO PQRSF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES

Código documento: PRO-GC-006-1

Fecha: 16/12/2019

Página 3 de 8

4 RESPONSABILIDADES

- Corresponde a los medios de recepción físicos y administradores de los medios magnéticos (buzones electrónicos, e-mail, recepción física) la gestión en la recepción y trámite oportuno de las PQRSF hacia el área de Gestión de la calidad para su clasificación y remisión interna.
- Corresponde a los funcionarios de la institución y líderes de proceso a quienes está dirigida la petición, darle trámite dentro de los términos establecidos de acuerdo al tipo de petición.
- Corresponde a la secretaria general verificar el cumplimiento de términos, las respuestas con conceptos jurídicos de conformidad con la ley, analizar los informes presentados por el área de gestión de la calidad y Autoevaluación, y tomar las acciones necesarias para mejorar los tiempos de respuesta, la solicitud de inquietudes de los usuarios, la eliminación de causas de no conformidades en la presentación del servicio e incrementar la satisfacción con el trámite de las peticiones.
- Corresponde al área de Gestión de la calidad y autoevaluación, realizar seguimientos a la implementación y eficacia de acciones derivadas de los resultados obtenidos y las necesidades de mejoramiento del servicio y del trámite de PQRS.

5 GENERALIDADES

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presenten los usuarios de los servicios presentados por los procesos del sistema de gestión de Calidad del Tecnológico de energía e innovación E-LERNOVA.



E-LERNOVA

Tecnológico de
Energía e Innovación
Resolución 19166 del 10 de Noviembre de 2014
Vigilado MINEDUCACIÓN
NIT: 900 750 134-0

PROCEDIMIENTO PQRSF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES
Código documento: PRO-GC-006-1
Fecha: 16/12/2019
Página 4 de 8

6 CONTENIDO

6.1 RECIBIR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS APELACIÓN Y/O FELICITACIONES

EL TECNOLÓGICO DE ENERGÍA E INNOVACIÓN E-LERNOVA dispone de medios de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Sitio web Se dispone de un menú en la sección de servicios en la página de la institución, donde se dispone del formulario para el reporte de la PQRSF.

The screenshot shows the E-LERNOVA website interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Estudiantes', 'Administrativos', and 'Docentes'. Below this is the main header with the E-LERNOVA logo and the text 'Vigilado MINEDUCACIÓN'. A horizontal menu contains links for 'Inicio', 'Institución', 'Facultades y programas', 'Investigación', 'Admisiones', 'Empresas', 'Contáctenos', 'Servicios', and 'AULA'. The 'Servicios' menu is open, displaying a list of options: 'Bolsa de Empleo', 'PQRS', 'Sistema de autoevaluación Institucional', 'Egresados', 'Solicitudes', 'Estado de Solicitudes', 'Biblioteca virtual', and 'Bienestar Institucional'. Below the menu is a large banner with a background image of hands typing on a laptop. The banner text reads: 'INSCRIPCIONES ABIERTAS CURSOS Y DIPLOMADOS VIRTUALES, PRESENCIALES Y BLENDED'. A prominent button says 'Inscríbete aquí >'. Below the banner, a teal bar contains the text '¿Quieres inscribirte a nuestros cursos y diplomados?' and a button 'Haz clic aquí'. At the bottom of the page, there is a status bar indicating 'Estamos Offline, envíanos un mensaje' and a 'jivochat' button. The browser's address bar shows 'www.elernova.edu.co/index/' and the system tray at the bottom indicates the time as 7:52 p. m.

El usuario diligencia los campos correspondientes y al guardar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se envía directamente automáticamente al área Gestión de calidad y autoevaluación, donde se analiza y direcciona al área responsable de generar soluciones y dar respuesta al usuario con copia al área de Gestión de la calidad y Autoevaluación.



E-LERNOVA

Tecnológico de
Energía e Innovación
Resolución 19166 del 10 de Noviembre de 2014
Vigilado MINEDUCACIÓN
NIT: 900 750 134-0

PROCEDIMIENTO PQRSF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES

Código documento: PRO-GC-006-1

Fecha: 16/12/2019

Página 5 de 8

Atención telefónica: El Tecnológico E-LERNOVA, también recibe las PQRSF desde la línea principal a través de la recepción general, este caso el funcionario, tomará nota del requerimiento en el formato FOR-GC-013 Registro de PQRSF, asignando un consecutivo, el cual informará al usuario como identificación del requerimiento y seguimiento de su trámite, seguidamente lo enviará al área de gestión de la Calidad y Autoevaluación para su gestión, en la cual se analiza y direcciona al área responsable de analizar, generar soluciones y dar respuesta al usuario con copia al área de Gestión de la calidad y Autoevaluación.

Radicación en oficina principal: El Tecnológico E-LERNOVA, también recibe las PQRSF por notificaciones escritas o comunicaciones a través de la radicación recepción general, en este caso el funcionario, hará el registro en el formato FOR-GC-013 Registro de PQRSF, asignando un consecutivo, lo enviará al área de gestión de la Calidad y Autoevaluación para su gestión, quien será responsable de informar por medio escrito al usuario el número de identificación del requerimiento y el estado de su trámite. Internamente analiza y direcciona al área responsable de generar soluciones y dar respuesta al usuario con copia al área de Gestión de la calidad y Autoevaluación.

6.2 ANALIZAR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO SUGERENCIA O APELACIONES

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formulados por los miembros de la institución serán resultados o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 30 Junio 2015 para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo. (Ley 190 de 1995 artículo 55).

Por regla general, el código contencioso administrativo y la ley 1755 de 30 Junio 2015 han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:



E-LERNOVA

Tecnológico de
Energía e Innovación
Resolución 19166 del 10 de Noviembre de 2014
Vigilado MINEDUCACIÓN
NIT: 900 750 134-0

PROCEDIMIENTO PQRSF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES

Código documento: PRO-GC-006-1

Fecha: 16/12/2019

Página 6 de 8

- Quince (15) días para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

Todos las quejas que sean recibidas en los diferentes medios telefónicos, correo, correspondencia El responsable de la petición, queja, reclamo o sugerencia siempre debe dar respuesta a quien presente la petición, queja, reclamo o sugerencias, agradeciéndole la información para la mejora del servicio, dejando evidencia en el formato FOR-GC-015 RESPUESTA A PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O APELACIONES

Nota: los requerimientos irrespetuosos y anónimos que se reciban no serán tenidos en cuenta y por ende no serán resueltos.

Quejas y Reclamos: El responsable recibe y analiza la petición, queja o el reclamo y procede a implementar la corrección inmediata, previo a un análisis de causas, generando respuesta por escrito al solicitante.

Sugerencias: El líder del proceso responsable con su equipo de trabajo, analizan las sugerencias recibidas, y las comparte con el área de Gestión de la calidad a fin de determinar su viabilidad y aceptación como una acción de mejora para ser implementada acorde con el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y/O MEJORA- PR-GC-005.

6.3 REALIZAR SEGUIMIENTO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O APELACIONES

El área de Gestión de la calidad y autoevaluación hace seguimiento a lo largo de todo el proceso desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada.



E-LERNOVA

Tecnológico de
Energía e Innovación
Resolución 19166 del 10 de Noviembre de 2014
Vigilado MINEDUCACIÓN
NIT: 900 750 134-0

PROCEDIMIENTO PQRSF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES

Código documento: PRO-GC-006-1

Fecha: 16/12/2019

Página 7 de 8

6.4 RECURSO DE APELACIONES

Una vez enviada la respuesta y recibida esta, por parte del solicitante, este tendrá 10 días hábiles para la presentación del recurso de apelación, en caso de que no esté de acuerdo la respuesta a su petición, queja, reclamo, este término comenzara a contarse a partir del día siguiente, de la entrega y recepción de la respuesta a la solicitud inicial del cliente.

Si expirado el plazo mencionado, el cliente no ha presentado el recurso de apelación, que además debe estar argumentado, el recurso se declara desierto y la respuesta inicial quedar en firme.

Si el cliente presentara el recurso de apelación, debidamente argumentado y dentro del término establecido para ello, la organización tendrá 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del recurso, para decidir al respecto, si revoca o confirma la respuesta inicial dada por la institución.

6.5 ELABORACIÓN CONSOLIDADA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS

Mensualmente se consolida los datos obtenidos en el formato FOR-GC-014 CONSOLIDACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSF analizando y revisando el estado de las PRSF por la dirección de Gestión de la Calidad y Autoevaluación.

6.6 VERIFICACIÓN EFICACIA DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA

El área de Gestión de la calidad y Autoevaluación, verifica la eficacia de la tarea correctiva inmediata implementada; si la corrección fue eficaz se cierra la petición, queja, reclamo o sugerencia correspondiente, en caso contrario, convoca al responsable del proceso para plantear un nuevo plan de acción.



E-LERNOVA

Tecnológico de
Energía e Innovación
Resolución 19166 del 10 de Noviembre de 2014
Vigilado MINEDUCACIÓN
NIT: 900 750 134-0

PROCEDIMIENTO PQRSF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES

Código documento: PRO-GC-006-1

Fecha: 16/12/2019

Página 8 de 8

6.7 INFORME A RECTORÍA

El área de Gestión de la calidad y Autoevaluación presenta un informe consolidado trimestral sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y lo envía a la vicerrectoría académica para su posterior presentación a rectoría para su análisis e inclusión llegado el momento de las rendiciones de cuentas. A partir de este informe se toman las medidas de mejoramiento.

7 ANEXOS

FOR-GC-013 Registro de PQRSF

FOR-GC-014 Consolidado y seguimiento de PQRSF

FOR-GC-015 Respuesta a petición, queja, reclamo o sugerencia

8 CONTROL DE CAMBIOS

1	16-12-19	Revisión General	Gestión de la Calidad y Autoevaluación	Res 07 del 16 dic 2019 – Ricardo Striedinger
0	14-12-16	Emitido para aprobación	HSEQ	Ricardo Striedinger
A	24-11-16	Para revisión interna	HSEQ	Ricardo Striedinger
REV.	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	APROBÓ