

	POLITÉCNICO COLOMBO ANDINO	Código: PO-GA-01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PQRS	Versión: 0.1 Fecha: 29 de Septiembre 2022

CORPORACIÓN POLITÉCNICO COLOMBO ANDINO

POLÍTICA DE ATENCIÓN A PQRS

El Politécnico Colombo Andino POLCOLAN establece los canales de comunicación y contacto para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias de toda la comunidad académica. Por esto, define su sistema de atención a PQRS para garantizar la respuesta oportuna y satisfacción de sus usuarios.

OBJETIVO:

Establecer los mecanismos que permitan garantizar la radiación, trámite y respuesta oportuna por parte del Politécnico Colombo Andino a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, buscando la satisfacción de la comunidad académica.

ALCANCE:

Aplica para todos los procesos y servicios dentro de la Corporación Politécnico Colombo Andino. Inicia con la radicación y recepción de PQRS en el sistema definido y culmina con la evaluación del sistema de PQRS.

DEFINICIONES:

- **PETICIÓN:** Son las actuaciones, solicitudes o requerimientos que hacen los grupos de interés externos de la entidad y los cuales son dirigidos de forma respetuosa POLCOLAN, con el propósito de requerir su intervención y respuesta al respecto.
- **QUEJA:** Es la manifestación de insatisfacción, desagrado o descontento que se pone en conocimiento, por conductas irregulares realizadas de algún funcionario de la institución, en cumplimiento de sus funciones.
- **RECLAMO:** La exigencia que se realiza por ausencia irregular o mala prestación del servicio después de que la entidad ha prestado el mismo.

	POLITÉCNICO COLOMBO ANDINO	Código: PO-GA-01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PQRS	Versión: 0.1
		Fecha: 29 de Septiembre 2022

- **SUGERENCIA:** Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que un ciudadano presenta con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio.

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS:

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se asume como un mecanismo de mejoramiento continuo, cuya finalidad es asegurar la satisfacción de nuestros usuarios. Así mismo, poder identificar cualquier debilidad u oportunidad institucional.

Canales De Atención

Los canales oficiales de atención para radicar, realizar seguimiento y consultas de las PQRS son:

1. Canal presencial: Se estable la Oficina de Admisiones, Registro y Control ubicada en las instalaciones oficiales, para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; en el buzón físico de PQRS.

2. Canal virtual: Se ha definido el módulo de PQRS dentro de la página institucional para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

 <p>POLITÉCNICO Colombo ANDINO <i>La educación es nuestro aporte a la Paz</i></p>	POLITÉCNICO COLOMBO ANDINO	Código: PO-GA-01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PQRS	Versión: 0.1 Fecha: 29 de Septiembre 2022

CONDICIONES GENERALES:

1. Las PQRS podrán ser presentadas por los siguientes medios: canal presencial y canal virtual.
2. Las PQRS pueden ser radicada por cualquier persona de la comunidad académica.
3. Las PQRS deben presentar la siguiente información:
 - Nombre Completo; Teléfono de contacto; Correo Electrónico; Asunto (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias, Solicitud); mensaje con la descripción.
4. De recibir una PQRS sin la información completa, se contactará al usuario para la aclaración, solicitando la corrección y nueva radicación.
5. La respuesta frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente. Se debe serializar seguimiento a la respuesta dada.
6. Aun cuando el usuario no suministre información de contacto el asunto se tramita.
7. Es responsabilidad de cualquier área o dependencia que reciba una PQRS dar respuesta oportuna.

La Oficina de Calidad vigilará la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Las revisión, seguimiento y cumplimiento a las PQRS serán tratadas en los comités de calidad.

Esta política rige y deroga las anteriores a partir de la fecha y publicación.

Firmado en Bogotá, D.C, los 29 días del mes de septiembre del año 2022.


CARLOS EDUARDO GÓMEZ

Rector y Representante Legal


ELIZABETH HERNÁNDEZ

Secretaria General

	POLITÉCNICO COLOMBO ANDINO	Código: PO-GA-01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PQRS	Versión: 0.1
		Fecha: 29 de Septiembre 2022

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Naturaleza del Cambio
0.1	29/09/2022	Versión Inicial

Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Orlando Peña	Nombre	Kelly Rodríguez	Nombre	Consejo Superior
Cargo	Asesor de Calidad	Cargo	Directora Académica	Cargo	Consejo Superior