

2021



MANUAL DE USUARIOS SISTEMA DE GESTIÓN PQRSFC

Contenido

Objetivo.....	2
1. Tipos de Solicitudes que puedes interponer	2
2. Canales para la atención del sistema de PQRSFC	4
3. Modelos de solicitudes de PQRSFC	4
4. Tiempo de respuesta del sistema de PQRSFC	5
5. Ingreso al sistema.....	6
6. Acceso al formulario	6
7. Consultar el estado de tramite	6
8. Encuesta de satisfacción.....	7

Objetivo: informar a los usuarios de la Escuela como pueden radicar sus solicitudes de tipo PQRSFC y las actividades que realizará la Escuela para gestionarlas de forma adecuada.

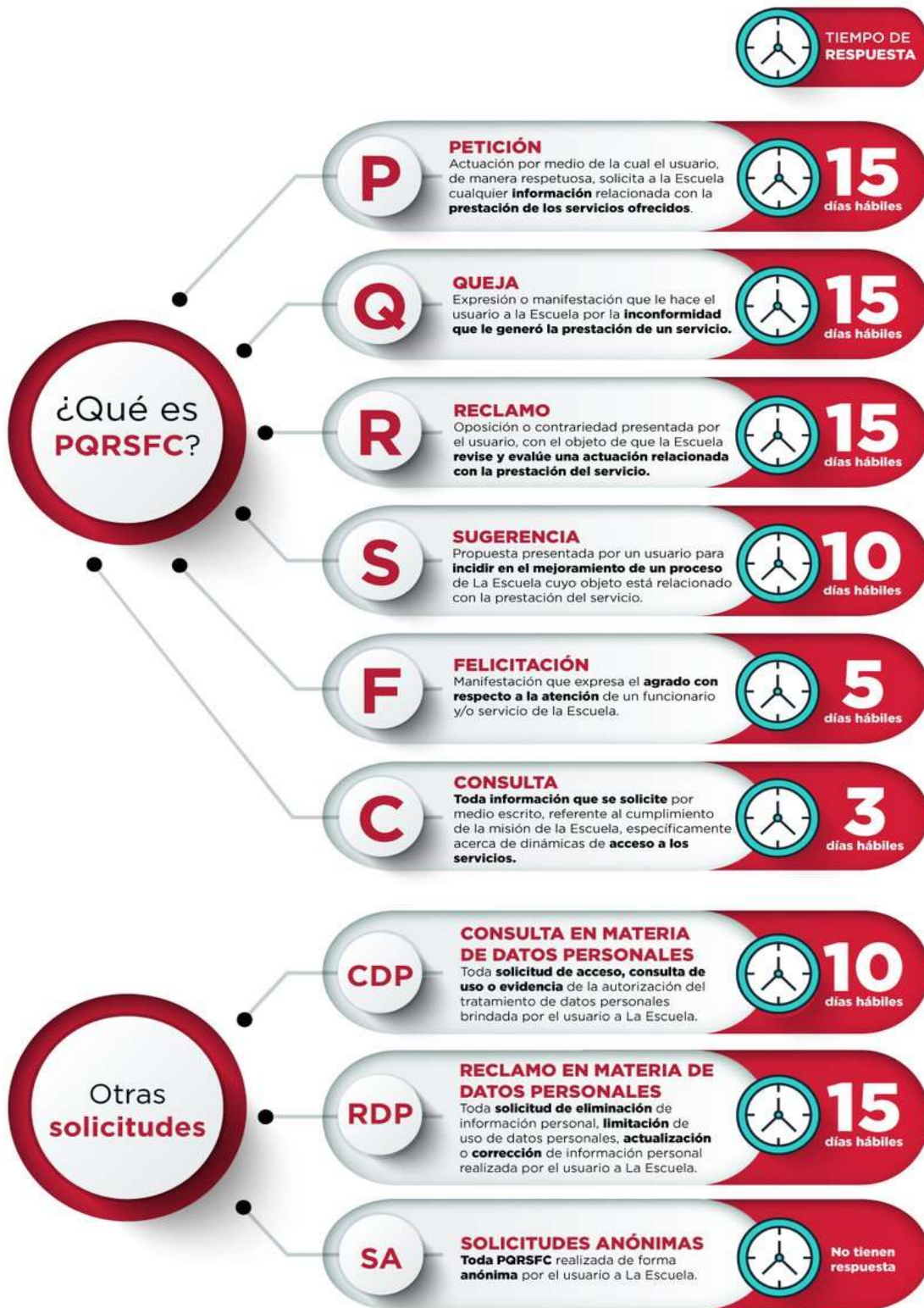
1. Tipos de Solicitudes que puedes interponer

Si deseas presentar una solicitud de tipo PQRSFC (Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o consulta), sobre algún servicio que ha sido prestado por la Escuela, tenga en cuenta las siguientes definiciones:

- **Petición:** actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la Escuela cualquier información relacionada con la prestación de los servicios ofrecidos.
- **Queja:** expresión o manifestación que le hace el usuario a la Escuela por la inconformidad que le generó la prestación de un servicio.
- **Reclamo:** oposición o contrariedad presentada por el usuario con el objeto de que la Escuela revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.
- **Sugerencia:** propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio y pretensiones económicas.
- **Felicitación:** manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la Escuela.
- **Consulta:** toda información o concepto que se solicite por medio del formulario de PQRSFC referente al cumplimiento de la misión de la Escuela.

NOTA: debido a que estas solicitudes pueden requerir inmediatez, te sugerimos comunicarte con la dependencia de tu interés para que puedes encontrar al debido contacto en la opción Ayuda; para esto, puedes ingresar al Directorio Escuela en: <https://www.escuelaing.edu.co/search/>

- **Consulta en materia de datos personales:** toda solicitud de acceso, consulta o uso de la información del usuario o evidencia de la autorización de tratamiento de datos personales otorgada a la Escuela.
- **Reclamos en materia de datos personales:** toda solicitud de eliminación, actualización o corrección de información personal, así como solicitudes de limitación total al tratamiento de los datos del usuario.



TIEMPO DE RESPUESTA

¿Qué es PQRSF?

- P** **PETICIÓN**
 Actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la Escuela cualquier **información** relacionada con la **prestación de los servicios ofrecidos**. **15 días hábiles**
- Q** **QUEJA**
 Expresión o manifestación que le hace el usuario a la Escuela por la **inconformidad que le generó la prestación de un servicio**. **15 días hábiles**
- R** **RECLAMO**
 Oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la Escuela **revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio**. **15 días hábiles**
- S** **SUGERENCIA**
 Propuesta presentada por un usuario para **incidir en el mejoramiento de un proceso** de La Escuela cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio. **10 días hábiles**
- F** **FELICITACIÓN**
 Manifestación que expresa el **agrado con respecto a la atención** de un funcionario y/o servicio de la Escuela. **5 días hábiles**
- C** **CONSULTA**
 Toda **información que se solicite** por medio escrito, referente al cumplimiento de la misión de la Escuela, específicamente acerca de dinámicas de **acceso a los servicios**. **3 días hábiles**

Otras solicitudes

- CDP** **CONSULTA EN MATERIA DE DATOS PERSONALES**
 Toda **solicitud de acceso, consulta de uso o evidencia** de la autorización del tratamiento de datos personales brindada por el usuario a La Escuela. **10 días hábiles**
- RDP** **RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES**
 Toda **solicitud de eliminación** de información personal, **limitación** de uso de datos personales, **actualización** o **corrección** de información personal realizada por el usuario a La Escuela. **15 días hábiles**
- SA** **SOLICITUDES ANÓNIMAS**
 Toda **PQRSF** realizada de forma **anónima** por el usuario a La Escuela. **No tienen respuesta**

2. Canales para la atención del sistema de PQRSFC

Canal Virtual

A través de la página web de la Escuela <https://www.escuelaing.edu.co/es/>, el usuario accede al sitio principal e ingresa a la opción PQRSFC o, directamente, al enlace <https://www.escuelaing.edu.co/es/la-escuela/pgrsfc/> y realiza el proceso de su solicitud a través del botón “Formulario PQRSFC”, el cual es un formulario en el que se registran los datos de identificación y contacto de usuario siempre que sea requerido; así mismo, en este el usuario describirá de forma detallada la situación acerca de la cual interpone su solicitud de tipo PQRSFC.

Correo Electrónico

Es una medida excepcional frente a casos como:

- Que su solicitud de tipo PQRSFC no sea atendida en los tiempos establecidos por la Escuela.
- Que el usuario no tenga acceso a ningún otro medio para remitir su solicitud.

NOTA: En estos casos, se envía la solicitud al correo:

protecciondatos@mail.escuelaing.edu.co

3. Modelos de solicitudes de PQRSFC

Las solicitudes que serán atendidas a través del sistema de gestión de PQRSFC, son:

- **Solicitudes Anónimas:**



Aquellas que son registradas por los usuarios que desean realizar cualquier manifestación de inconformidad o sugerencia a la Escuela y desean permanecer en anonimato; así, este tipo de solicitudes no tienen respuesta solo se tendrán en cuenta como una sugerencia que será evaluada para la toma de decisiones tendientes a mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Escuela.

Por lo anterior, se aclara que:

- a. Las peticiones, quejas y reclamos, si requieren brindarte una respuesta, solicitarán tus datos y no podrán ser radicadas de forma anónima.
- b. Por otra parte, en caso que se desee o no se requiera respuesta, se podrá interponer sugerencias y/o felicitaciones de forma anónima.

- **Solicitudes Generales:**



Son todas aquellas solicitudes en las que el usuario se identifica y entrega sus datos personales (Identificación y Contacto) con la intención de recibir una respuesta formal de parte de la Escuela a su PQRSFC; estas solicitudes SI tendrán respuesta la cual será emitida al medio de contacto seleccionado por el usuario y en los tiempos de atención definidos por la Escuela.

4. Tiempo de respuesta del sistema de PQRSFC

Las respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas se realizarán en los siguientes términos; no obstante, tenga en cuenta que, cuando se mencionan días hábiles, fines de semana, días festivos y periodo de vacaciones colectivas de la Escuela, estos no serán tenidos en cuenta. Así mismo, pueden presentarse situaciones ajenas a la voluntad de la Escuela, como casos fortuitos, bloqueos, red colapsada o ataques maliciosos a los sistemas de información que impidan la respuesta en los tiempos a continuación mencionados:

Solicitud		Tiempo de respuesta
P	Petición	15 días hábiles
Q	Queja	15 días hábiles
R	Reclamo	15 días hábiles
S	Sugerencia	10 días hábiles
F	Felicitación	5 días hábiles
C	Consulta	3 días hábiles
CDP	Consulta en materia de datos personales	10 días hábiles
RDP	Reclamo en materia de datos personales	15 días hábiles
SA	Solicitudes anónimas	No tienen respuesta

Adicionalmente tenga en cuenta que:

- a. Las Consultas en materia de habeas data (CDP): se atenderán conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 en 10 días hábiles prorrogables por 5 días más conforme a disposiciones normativas.
- b. Reclamos en materia de habeas data (RDP): se atenderán conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 en 15 días hábiles prorrogables por 8 días más conforme a disposiciones normativas.

- c. Las solicitudes anónimas: no tendrán ningún tipo de respuesta.
- d. Los días hábiles empiezan a contar a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud PQRSFC.

5. Ingreso al sistema

El sistema de gestión de PQRSFC (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas) de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, permitirá a los usuarios interponer y registrar sus solicitudes de tipo PQRSFC a través de la página web de la Escuela.

Para realizar este proceso deben dar clic sobre la opción PQRSFC o ingresar directamente al enlace <https://www.escuelaing.edu.co/es/la-escuela/pqrsfc/> del portal web de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito:



6. Acceso al Formulario

Para radicar tu PQRSFC, debes ingresar al botón “Formulario PQRSFC” que encontrarás en la parte inferior del sitio web previamente relacionado o ingresando al siguiente botón:

[Formulario PQRSFC](#)

7. Consultar el estado de trámite

Una vez radicada o creada su solicitud PQRSFC, el sistema emitirá un número de caso y clave o código de seguimiento el cual debe tener presente para realizar el seguimiento a su solicitud.

Se aclara que esta información será generada por el sistema, pero debe ser guardada por el usuario, ya que es de entera responsabilidad de este guardar sus credenciales de acceso para realizar el debido seguimiento a su solicitud a través de la opción “Consulta el estado de tu trámite”.

Los estados que podrás consultar y conocer sobre el seguimiento a su solicitud son:

- **Registrado:** estado que indica al usuario que su solicitud ha sido recibida por la Escuela y se encuentra en proceso de ser asignada al área o áreas indicadas para su gestión.
- **Asignado:** estado que indica al usuario que su solicitud ha sido remitida o asignada al área o áreas correspondientes para su atención.
- **Solucionado:** estado que indica al usuario que su solicitud ha sido atendida y la respuesta a la misma remitida al canal de contacto indicado; no obstante, en caso de presentarse alguna inconformidad por parte del usuario o alguna solicitud de aclaración frente a la respuesta brindada, el caso pasara nuevamente al estado “Asignado”.

Puedes conocer el estado de tu trámite ingresando al botón:

[Consulta el estado de tu trámite](#)

8. Encuesta de satisfacción

Las encuestas de satisfacción son una oportunidad de mejorar los estándares de calidad que ofrece la Escuela a sus usuarios; así que, una vez finalice el proceso de su solicitud, la Escuela puede contactarlo para que, de forma opcional y totalmente voluntaria, evalúe la pertinencia y oportunidad de la respuesta a su solicitud. Por ello, al recibir la encuesta, usted encontrará las respectivas indicaciones o instrucciones que le permitirán realizar el citado proceso de evaluación.