

POLÍTICA INSTITUCIONAL SISTEMA DE GESTIÓN PQRSFC

1. **Objetivo:** Presentar a los diferentes agentes de interés de La Escuela las directrices que rigen el tratamiento y gestión de requerimientos de tipo PQRSFC en la institución.

2. Definiciones:

- **Usuario / Parte interesada:** Persona natural o jurídica que usa o accede de forma habitual o esporádica uno o varios servicios ofrecidos por La Escuela.
- **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, por La Escuela
- **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 Escuela cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **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 escrito, referente al cumplimiento de la misión de La Escuela, específicamente solicitudes acerca de dinámicas o mecanismos de acceso a los servicios, cuya solución puede darse en términos cortos de tiempo al requerirse como respuesta exclusivamente información u orientación acerca del acceso a los servicios de La Escuela.
- **PQRSFC:** Sigla que hace referencia al sistema de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas implementado por La Escuela

3. Política

La ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO, Institución de Educación Superior de carácter académico, privada, sin ánimo de lucro, en adelante identificada como La Escuela, está comprometida en atender y gestionar las solicitudes de tipo PQRSFC de sus partes interesadas dentro de las que se encuentran la comunidad universitaria, proveedores, colaboradores, entre otros, con el apoyo del recurso humano y tecnológico pertinente que permiten orientar los esfuerzos de La Escuela hacia la satisfacción de sus usuarios y la mejora continua gracias a la retroalimentación recibida a partir de sus solicitudes, por lo anterior La Escuela adopta los siguientes lineamientos para la gestión de PQRSFC:

- Toda solicitud de tipo PQRSFC recibida por la escuela tendrá gestión y atención dentro de los tiempos establecidos y expresados en sus manuales internos y externos de gestión de PQRSFC.
- Se dispondrá de personal competente e idóneo que atienda las solicitudes de tipos PQRSFC con oportunidad y pertinencia de acuerdo con lo solicitado por el usuario.
- Se dispondrá de herramientas tecnológicas apropiadas que permitan la gestión correcta de solicitudes de tipo PQRSFC por parte del personal de La Escuela y la consulta en cualquier momento del estado de trámite por parte de los usuarios.
- Los canales de atención para la recepción de solicitudes de tipo PQRSFC estarán al alcance de los usuarios de forma tal que sea asequible a los mismos la remisión de sus requerimientos.
- La Rectoría de La Escuela tendrá en cuenta los resultados y análisis internos en materia de gestión de PQRSFC para la toma de decisiones tendientes a la mejora de los servicios de la institución.