



RELACIÓN CON ASPIRANTES

Procedimiento de Felicitaciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “El Bosque te Escucha”

Código: P-RA-01-03

Versión: 2, 22-11-17

Página 1 de 7

GAPP
GRUPO DE
ADMINISTRACIÓN
POR PROCESOS

PROCESO: Ciclo de Contacto

CONTROL DE CAMBIOS Y/O REVISIONES

Versión No.	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	09-09-15	• Primera versión	GAPP / UGA SST Coordinador Atención al Usuario	Coordinación atención al usuario	Jefe servicios integrales
2	22-11-17	Se realizó la actualización de plantilla del procedimiento (Logo y P-RA-01-03)	GAPP / UGA SST Coordinador Atención al Usuario	Coordinación atención al usuario	Vicerrectorías

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	NORMATIVIDAD APLICABLE	3
3.1.	INTERNA	3
3.2.	EXTERNA	3
4.	CONDICIONES GENERALES.....	3
5.	GLOSARIO	3
6.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL DOCUMENTO	5
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	7

	RELACIÓN CON ASPIRANTES	Código: P-RA-01-03	
	Procedimiento de Felicitaciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “El Bosque te Escucha”	Versión: 2, 22-11-17	
		Página 3 de 7	

1. OBJETIVO

Identificar las oportunidades de mejora y las fortalezas de los servicios prestados en la Universidad El Bosque, con el fin de garantizar la atención eficiente y la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de la solicitud y finaliza con el envío de la respuesta final al usuario.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

3.1. INTERNA

- Reglamento General

3.2. EXTERNA

- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos.
- OHSAS 18001:2015 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Requisitos.

4. CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

- **Respuestas parciales:** 15 días hábiles
- **Respuestas finales:** De acuerdo a planes de acción o los definidos en la respuesta parcial.

5. GLOSARIO

- **Comentario positivo:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un trabajador o con el proceso que genera el servicio.

	RELACIÓN CON ASPIRANTES	Código: P-RA-01-03	
	Procedimiento de Felicitaciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “El Bosque te Escucha”	Versión: 2, 22-11-17	
		Página 4 de 7	

- **El Bosque te Escucha:** Plataforma virtual que sirve para registrar y hacer seguimiento de las FQRS de la Institución hasta darles cierre definitivo.
- **Felicitación:** Se entiende como la manifestación de gratitud por un servicio satisfactorio, ya sea de manera escrita, verbal o en medio magnético.
- **Manifestación:** Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la Universidad.
- **Petición:** Es una expresión verbal, escrita o en medio electrónico presentada ante la Universidad, con el fin de pedir su injerencia en un asunto de su competencia.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un colaborador de la Universidad.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.
- **Usuario:** Se entiende en un sentido amplio y comprende a todo aquel que accede por cualquier medio o se relaciona, directa o indirectamente con los servicios prestados por la Universidad.

6. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL DOCUMENTO

Ítem	Tipo de actividad	Actividad Descripción: (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?)	Responsable
1	Ejecución	Generar Solicitud Identificar el tipo de solicitud que se va a generar (Felicitación, Queja, Reclamo y/o Sugerencia) a través de los diferentes medios de comunicación disponibles dentro de la Institución.	Usuario
D1	-	¿La solicitud se recibe en Atención al Usuario? SI: Ejecutar actividad 3. NO: Ejecutar Actividad 2.	-
2	Ejecución	Registrar la solicitud Registrar en la plataforma de "El Bosque te escucha" ubicada en la página web de la Universidad El Bosque la Felicitación, Queja, Reclamo y/o Sugerencia. Continuar con Actividad 3.	Usuario Área/Unidad Encargada
3	Ejecución	Recibir solicitud en Atención al Usuario Se analiza el tipo de solicitud que se encuentra en cola dentro de la plataforma e identifica el responsable de dar respuesta a la misma.	Atención al Usuario
4	Retroalimentación	Enviar a dependencia encargada Se consolida las FQRS del área involucrada en el periodo y se envían al área o dependencia que corresponda para que genere las medidas necesarias a que haya lugar.	Atención al Usuario
5	Ejecución	Recibir la solicitud El responsable del manejo de las FQRS del área o Unidad encargada del tratamiento, recepciona las solicitudes y da respuesta.	Área/Unidad Encargada
6	Planeación Ejecución	Tramitar solicitud En conjunto con los responsables del área y los directamente involucrados en la solicitud, se busca dar respuesta que resuelva parcial o totalmente la FQRS presentada por el usuario y se definen estrategias de mejora.	Área/Unidad Encargada
D2	-	¿Se generan acciones correctivas o preventivas? SI: Ejecutar actividad 7. NO: Ejecutar Actividad 8.	-

Ítem	Tipo de actividad	Actividad Descripción: (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?)	Responsable
7	Planeación Ejecución	Manejar acciones correctivas/preventivas Ver procedimiento de Acciones correctivas y preventivas.	Área/Unidad Encargada
8	Retroalimentación	Informar a Atención al Usuario la respuesta Se envía la respuesta generada desde el área a Atención al usuario para que se registre en plataforma y se comunique al usuario, de manera que se garantice la trazabilidad de la solicitud.	Área/Unidad Encargada
9	Control y Análisis	Recibir y analizar la respuesta Verifica que la información enviada por el área (Respuesta, planes de acción, acciones correctivas/preventivas) corresponda a la solicitud y dé una respuesta oportuna al usuario.	Atención al Usuario
D3	-	¿La respuesta es definitiva? SI: Ejecutar actividad 12. NO: Ejecutar Actividad 10.	-
10	Ejecución Retroalimentación	Registrar respuesta parcial en plataforma de "El Bosque te Escucha" Se actualiza en la plataforma la respuesta parcial y se mantiene el caso abierto para su seguimiento.	Atención al Usuario
11	Control y Análisis	Realizar seguimiento a solicitud De acuerdo con los tiempos establecidos en la respuesta se hace seguimiento para validar el progreso de las acciones generadas para dar solución definitiva al usuario. Continuar con actividad 12.	Atención al Usuario
12	Ejecución Retroalimentación	Registrar respuesta definitiva en plataforma de "El Bosque te Escucha" Se actualiza en la plataforma la respuesta definitiva o final y se cierra el caso.	Atención al Usuario
13	Control y Análisis Retroalimentación	Generar reporte de indicadores Mensualmente se generan los reportes de las FQRS de la Institución y se entregan a las dependencias para su gestión. Así mismo se llevan a revisión por la Dirección previa a la auditoría interna.	Atención al Usuario
		Fin del procedimiento	

7. DIAGRAMA DE FLUJO

