	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LAS COMUNICACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO-GC-008-V3
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	1-Marzo-2016

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, trámite y respuesta a las tutelas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten por parte de los usuarios, con respecto a la prestación de los servicios por parte del COLOMBO y tomar acciones de mejora.

servicio en la Institución Educativa Técnica Comercial Las Américas. Este. Por medio de éste, la institución podrá determinar el grado de satisfacción de los usuarios y obtener importante información para retroalimentar los diferentes procesos institucionales.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica desde la recepción de la comunicación por parte del proceso de Admisiones y atención al cliente hasta la respuesta final.

## 3. RESPONSABLES

**Las partes interesadas:** Son responsables de comunicar cualquier inquietud con respecto a la prestación del servicio utilizando el canal que el COLOMBO tiene dispuesto y bajo el marco del respeto, la convivencia y la cultura.

**La Coordinadora de admisiones y atención al cliente:** Es responsable de recibir las comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio y que llegan a través del correo electrónico [servicioalcliente@colombobogota.edu.co](mailto:servicioalcliente@colombobogota.edu.co), registrar la fecha y hora de recepción y, direccionarlos a los responsables asignados. De igual manera es responsable de informar al usuario o cliente del inicio del trámite a través de una respuesta inmediata.


**La Líder del Proceso Jurídico:** Es responsable de asignar un consecutivo y responder las tutelas, derechos de petición y requerimientos de los organismos de control, en los tiempos establecidos por la ley además de prestar asesoría para el tratamiento de las otras comunicaciones.

**La Analista de Organización y Métodos:** Es la responsable de asignar un consecutivo a la queja, reclamo, sugerencia o felicitación, re direccionar a los líderes de los procesos la comunicación y acompañarlos en el análisis de las causas.

**Los Coordinadores de Sede y el Coordinador de convenios interinstitucionales:** Deben informar inmediatamente a la Líder del proceso jurídico los derechos de petición, tutelas y requerimientos de los organismos de control.

**Los líderes de los procesos:** Son responsables de realizar el análisis de causas, la formulación de planes de mejoramiento para las comunicaciones de alto impacto y responder dichas comunicaciones.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
<b>NICOL VÁSQUEZ</b>	<b>XIMENA OVIEDO</b>	<b>FERNANDO PEÑA BUITRAGO</b>
<b>ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y METODOS</b>	<b>LÍDER DEL PROCESO JURÍDICO</b>	<b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LAS COMUNICACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO-GC-008-V3
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	1-Marzo-2016

**El Director Administrativo:** Es responsable de garantizar que se cumpla cabalmente este procedimiento y mantenerlo actualizado.

#### 4. DEFINICIONES

**Derecho de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para reclamar ante el COLOMBO, por razones de interés general o interés particular, solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Tutela:** Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo.

**Queja:** Es un descontento de algo que no tiene relación con los productos o servicios que entrega el COLOMBO.

**Reclamo:** Es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por el COLOMBO.

**Sugerencia:** Recomendación realizada por parte de los usuarios.

**Felicitación:** Acciones donde los usuarios expresan su satisfacción por los servicios recibidos.

#### 5. TIEMPOS DE RESPUESTA

**Derechos de petición y tutelas:** De conformidad con lo establecido por la ley, será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la comunicación.

**Reclamo, quejas, sugerencias y felicitaciones:** Serán tramitadas dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción por parte del Proceso de Admisiones y atención al cliente.

#### 6. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

CONSIDERACIONES GENERALES		
<p>Los usuarios podrán formular sus tutelas, derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones únicamente a través de los siguientes canales:</p>		
<p><b>Presencialmente:</b> Únicamente para las tutelas, derechos de petición y requerimientos de los organismos de control a los cuales se les colocará un sello húmedo de recibido.</p>		
<p><b>Correo electrónico:</b> Al correo <a href="mailto:servicioalcliente@colombobogota.edu.co">servicioalcliente@colombobogota.edu.co</a>. La tutela, derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, debe venir preferiblemente acompañada con el nombre completo, número de documento de identidad, teléfono de</p>		


<b>ELABORO</b> <b>NICOL VÁSQUEZ</b> <b>ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y METODOS</b>	<b>REVISO</b> <b>XIMENA OVIEDO</b> <b>LÍDER DEL PROCESO JURÍDICO</b>	<b>APROBO</b> <b>FERNANDO PEÑA BUITRAGO</b> <b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO</b>
---	--	--



contacto y una breve descripción de lo peticionado.

ACTIVIDADES		DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
1	Presentar la tutela, derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación	<p>El usuario presenta su comunicación a través del correo <a href="mailto:servicioalcliente@colombobogota.edu.co">servicioalcliente@colombobogota.edu.co</a> y se recomienda que coloque su nombre completo, número de identificación y número de celular para que a través de cualquiera de esos medios pueda recibir retroalimentación sobre su solicitud.</p> <p>Del proceso de admisiones y atención al cliente se genera una respuesta inmediata del inicio del trámite.</p>
2	Direccionar la comunicación a los responsables asignados	<p>Del proceso de admisiones y atención al cliente se direccionan las comunicaciones de esta forma:</p> <p><b>Jurídica:</b> Tutelas, derechos de petición y requerimientos de los organismos de control.</p> <p><b>Mejora continua:</b> Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</p> <p><b>Compras:</b> Temas relacionados con entrega de material educativo.</p>
3	Asignar consecutivo	Tanto la líder del proceso Jurídico como la Analista de organización y métodos colocan un consecutivo de control de las comunicaciones recibidas.
4	Estudiar las tutelas y derechos de petición.	La Líder del proceso Jurídico, estudia los casos y procede a dar respuesta de acuerdo a los términos establecidos por la ley y los procedimientos propios del proceso jurídico.
7	Analizar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	La Analista de organización y métodos analiza el efecto de las quejas, reclamos y sugerencias y los valorará como ALTO-MEDIO-BAJO (A-M-B) dándole trámite de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
8	Enviar la información al líder del proceso involucrado	Una vez evaluada la comunicación, la Analista de organización y métodos la envía al líder del proceso involucrado junto con el formato de acciones correctivas con un consecutivo para que lo diligencie de acuerdo a los campos allí establecidos.
9	Generar respuesta a la queja, reclamo o sugerencia	El líder del proceso involucrado con la comunicación responde al usuario por correo electrónico con copia a la Analista de organización y métodos.
10	Evaluar la eficacia de las	La Analista de organización y métodos consolida

ELABORO	REVISO	APROBO
NICOL VÁSQUEZ ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y METODOS	XIMENA OVIEDO LÍDER DEL PROCESO JURÍDICO	FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LAS COMUNICACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PRO-GC-008-V3</b>
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	<b>1-Marzo-2016</b>

	acciones tomadas	toda la información relacionada con quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el Formato de control de acciones correctivas y preventivas para asegurarse que las respuestas y los planes de acción establecidos por los líderes de los procesos involucrados sean llevados a cabo de manera eficaz.
--	------------------	--

## 7. FORMATOS

Formato de acciones correctivas

Formato de control de acciones correctivas y preventivas

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
<b>NICOL VÁSQUEZ</b> <b>ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y METODOS</b>	<b>XIMENA OVIEDO</b> <b>LÍDER DEL PROCESO JURÍDICO</b>	<b>FERNANDO PEÑA BUITRAGO</b> <b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO</b>