

INSTITUCION EDUCATIVA CAMARA JUNIOR

Reconocimiento oficial según Resoluciones No. 0310 de Marzo 31 de 2003 – No. 0312 de Julio 12 de 2002
NIT: 801.003.965-1 - DANE: 163001000540

Principal: Sede Ciudad Milagro Calle 31 Carrera 27 Esquina - Barrio La Clarita
Sede Cámara Júnior Calle 31 Carrera 25 Esquina – Barrio La Clarita
Sede La Pavona Mz N No. 24 – Barrio La Pavona

PROCESO PARA EL SEGUIMIENTO Y TRATAMIENTO

QUEJAS Y RECLAMOS

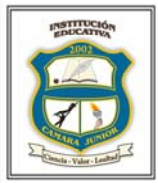
Teniendo en cuenta la presentación de quejas ante la Institución Educativa Cámara Junior, es necesario realizar un procedimiento que señale los pasos a seguir desde el momento en que se recibe la queja o reclamo por parte del peticionario hasta la solución y respuesta del mismo, generando desde el ultimo las acciones pertinentes para evitar la recurrencia de la quejas o reclamos del mismo tipo, que se deben reflejar en medidas ,correctivas, preventivas y de mejora para el adecuado seguimiento de las mismas.

De lo anterior se puede evidenciar la operación del proceso de seguimiento y tratamiento de las quejas o reclamos:



Tel.: 3007315887

e-mail: iecamarajunior@gmail.com
Armenia – Quindío



INSTITUCION EDUCATIVA CAMARA JUNIOR

Reconocimiento oficial según Resoluciones No. 0310 de Marzo 31 de 2003 – No. 0312 de Julio 12 de 2002
NIT: 801.003.965-1 - DANE: 163001000540

Principal: Sede Ciudad Milagro Calle 31 Carrera 27 Esquina - Barrio La Clarita
Sede Cámara Júnior Calle 31 Carrera 25 Esquina – Barrio La Clarita
Sede La Pavona Mz N No. 24 – Barrio La Pavona

Este proceso para el tratamiento de las quejas o reclamos se debe difundir al personal de la Institución y al cliente, de esta manera debe existir un solo canal para su atención SAC. Al recibir una queja o reclamos del usuario, lo primero que debemos hacer es documentarla, se debe tener en cuenta que no todas las quejas o reclamos son candidatas a no conformidades, debe ser un filtro al respecto antes de determinarla como no conformidad.

Solo deben considerarse como queja aquellos que simplemente manifestar el descontento de algo, que no tiene relación con los productos o servicios que entrega la organización. En este caso no hay ningún tipo de compromiso de parte de la organización, y para este caso debe existir una acción inmediata, o corrección inmediata que solucione el problema.

Y **reclamo** es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por una organización. Tiene lugar cuando la contraparte ha hecho algún tipo de compromiso con una tercera persona y no está cumpliendo con dicho compromiso. Es decir, el **reclamo** es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo.

De lo anterior se debe realizar un análisis de la No conformidad y determinar las acciones correctivas a tomar, evaluar la efectividad de las acciones tomadas (eliminar la causa raíz del problema) hasta el cierre de la queja.

El cierre de la queja o reclamo implica la satisfacción del cliente y es responsabilidad del encargado del proceso de tratamiento de las quejas informar al cliente del seguimiento, fecha de compromiso, soluciones y cierre de la misma, hasta asegurarse de la satisfacción al respecto.

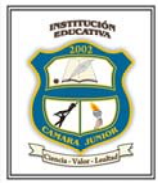
Para un correcto seguimiento, control y tratamiento de las quejas o reclamos presentadas al área correspondiente de la Institución Educativa Cámara Junior, se debe realizar el diligenciamiento del libro radicador de entrada y salida de correspondencia como requisito de evidencias en la recepción y solución de todos los requerimientos de acuerdo con los siguientes pasos:

PASO 1 RECEPCION DE LA QUEJA Y/O RECLAMO: Desde el Área de Sistema de Atención al Ciudadano SAC (Secretaría) se recepciona todo tipo de quejas y/o reclamos correspondientes a funcionarios, Docentes, Directivos Docentes y Administrativos a cargo del área correspondiente y se direccionan al funcionario encargado y del servicio prestado por la Institución.

PASO 2 RASTREO DE LA QUEJA Y/O RECLAMO Y ENVIO DEL RESPONSABLE: Una vez es recibida por el funcionario encargado se remite al Rector para su conocimiento y estudio de las mismas.

Tel.: 3007315887

e-mail: iecamarajunior@gmail.com
Armenia – Quindío



INSTITUCION EDUCATIVA CAMARA JUNIOR

Reconocimiento oficial según Resoluciones No. 0310 de Marzo 31 de 2003 – No. 0312 de Julio 12 de 2002
NIT: 801.003.965-1 - DANE: 163001000540

Principal: Sede Ciudad Milagro Calle 31 Carrera 27 Esquina - Barrio La Clarita
Sede Cámara Júnior Calle 31 Carrera 25 Esquina – Barrio La Clarita
Sede La Pavona Mz N No. 24 – Barrio La Pavona

PASO 3 IDENTIFICACIÓN SI ES QUEJA O RECLAMO: Una vez identificado si es queja o reclamo se inicia el procedimiento.

PASO 4 EVALUACION INICIAL E INVESTIGACION: le corresponde al Rector hacer un estudio de acuerdo a los requerimientos expuestos por el peticionario, teniendo en cuenta el grado de responsabilidad que puede llegar a tener el responsable de la queja, para este caso se enviara comunicación al mismo para que exponga sus respectivos argumentos de acuerdo al requerimiento presentado, y en el caso que así lo amerite se enviara comunicación de la queja a la oficina de control interno disciplinario para que este se encargue de imponer las sanciones correspondientes.

PASO 5 RESPUESTA: Teniendo en cuenta la investigación realizada se procede a dar solución de la queja o reclamo, si no hubiese sido necesario enviar comunicación a la oficina de control interno disciplinario, se notificara de la respuesta de lo contrario se dará un control y seguimiento de la misma.

PASO 6 COMUNICACIÓN Y DECISIÓN: Se da comunicación al peticionario de la decisión adoptada y las acciones de seguimiento que se van a realizar.

PASO 7 CIERRE QUEJA: Por medio del Sistema de Atención al Ciudadano SAC se dará el cierre de la misma sea que la decisión la adoptara el funcionario o bien si lo hiciere la Oficina de Control Interno Disciplinario. Se deberá conservar y archivar todas las evidencias que obraron para resolver la queja o reclamo, esto quiere decir, todos los documentos generados se adjuntaran con el fin de ver el historial y el desarrollo del requerimiento.

PASO 8 ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA QUEJA Y/O RECLAMO: Una vez notificada y comunicada de la decisión al peticionario se procederá a tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora según sea al caso para evitar la reincidencia de quejas o reclamos de igual situación.

HECTOR FABIO PEREZ LONDOÑO
Rector