

CENTRO DE CONCILIACIÓN PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS

FECHA: 25 DE JULIO DE 2023	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: PS-TMO-P218	PÁGINAS: 2 DE 6
MACROPROCESO: PROYECCIÓN SOCIAL		PROCESO: PROYECCIÓN SOLIDARIA/SUBP.SERVICIO SOCIAL, SOLIDARIO Y EDUCATIVO	

OBJETIVO:

1. Garantizar la satisfacción del usuario frente al servicio ofrecido.
2. Atender y solucionar las quejas y/o reclamos de los usuarios, a fin de que se aclaren y resuelvan, con relación al servicio prestado por el centro de conciliación.
3. Analizar la información recibida por medio de la queja y/o reclamo para establecer los planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las quejas, sugerencias y reclamos que estén relacionados con la prestación del servicio del Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Montería.

DEFINICIONES:

Queja: Manifestaciones verbales o escritas de inconformidad con algo o alguien en una institución, con ocasión de la prestación de un servicio.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

Usuarios: Persona natural, de escasos recursos económicos, que requiere los servicios del centro de conciliación.

GENERALIDADES:

Se establece procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos (PQRS) de acuerdo a lo establecido en la Ley 2220 del año 2022, decreto 1069 de 2015, y NTC 5906 de 2012, teniendo en cuenta el interés del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la UPB seccional Montería en mejorar continuamente la calidad en la prestación del servicio.

REVISÓ: NOMBRE: FREDY ANTONIO ARRIETA RAMOS CARGO: DIRECTOR CENTRO DE CONCILIACIÓN	APROBÓ: NOMBRE: FREDY ANTONIO ARRIETA RAMOS CARGO: DIRECTOR CENTRO DE CONCILIACIÓN
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

Características:

1. Servir como herramienta en la toma de decisiones operativas que se conviertan en acciones correctivas y preventivas.
2. Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.
3. Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño del centro de conciliación.
4. Contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Contenido Del Sistema De Quejas Y Reclamos

Estructura Física:

El centro de conciliación de la Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Montería, cuenta con una planta física, con espacio suficiente para la atención eficaz de este tipo de actuaciones.

Recurso Humano:

Se cuenta con el equipo de personas necesarias para su correcto funcionamiento, tendrá su propio Manual de Procedimientos y manejará formatos de acuerdo al tipo de necesidad.

Este sistema dependerá directamente del área administrativa, el cual deberá garantizar el buen funcionamiento y divulgación del mismo.

Horario de recepción

El horario para la recepción de quejas será de 8:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:30 a 5:00 p.m.

CUADRO DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
01	RECIBIR LA QUEJA	El personal administrativo del Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación (Técnico, auxiliar, profesional y director)	Las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito, en el formato elaborado para el efecto en original y copia, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente. El Centro de Conciliación también atenderá las quejas y reclamos mediante la línea telefónica 7810522 o celular 3178692074, recibirá la queja y/o reclamo y aplicará el mismo procedimiento establecido	Formato de Quejas y Reclamos PS-TMO-F598 Correos Electrónicos	Director del Centro de Conciliación

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			<p>en este documento.</p> <p>Se atenderán igualmente las quejas y reclamos vía electrónica en el siguiente correo: cconciliacion.monteria@upb.edu.co o calidad.monteria@upb.edu.co</p> <p>Cuando la queja se reciba por medio telefónico o correo electrónico deberá validarse la información en el formato respectivo.</p> <p>También podrá interponerse queja en la misma audiencia de conciliación.</p> <p>Cuando sean quejas no sean competencia del Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación, estas se remitirán al proceso de calidad de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Montería, para su respectivo trámite.</p> <p>Nota: Se consideran quejas institucionales, aquellas que no estén directamente relacionadas con la prestación del servicio del Consultorio.</p>		Director del Centro de Conciliación
02	ASIGNAR NÚMERO DE RADICADO	Técnico del Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación	A cada solicitud se le asignara un número de radicación, indicando día, mes y año de la queja consecutivos (Ej: 04-02-2023-001) y se firmara la copia correspondiente como "recibido".	Número de radicación	Acta radicada
03	REMITIR QUEJA AL DIRECTOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO – CENTRO DE CONCILIACIÓN	Técnico del Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación	<p>Recibido el documento por la persona encargada, lo remitirá el mismo día, al director del Centro de Conciliación, en estricto orden de llegada.</p> <p>Si la queja o reclamo involucra actuaciones de un estudiante conciliador deberá llamarse a realizar descargos sobre la misma, a más tardar dentro de 2 días siguientes al recibido de la queja.</p>	<i>Formato de Quejas y Reclamos PS-TMO-F598</i>	Director del Centro de Conciliación

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
04	RESPONDER LA QUEJA	Director del Consultorio Jurídico o Director de Centro de Conciliación	<p>Dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo de la queja y/o reclamación, el Director del Centro, deberá dar respuesta por escrito de la misma de manera completa y clara.</p> <p>Una vez este elaborada la respuesta, se enviará por correo certificado a la Dirección física o electrónica indicada por el usuario.</p> <p>Nota: en ningún caso, la respuesta emitida por el Centro de Conciliación sobre quejas y reclamos será objeto de recursos ya que este es un trámite interno y no una actuación de carácter administrativo que esté sujeta a las normas del código contencioso administrativo.</p>	Correo Certificado	Director del Centro de Conciliación
05	ARCHIVAR QUEJAS	Técnico del Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación	Se dispondrá de un archivo, donde queden guardadas todas las quejas y reclamos y sus respuestas.	Archivos de Gestión	<i>Guía Para La Protección Y Conservación De Archivos</i>
06	ELABORAR INFORME DE QUEJAS	Técnico de Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación	Se elabora el informe de quejas en el periodo respectivo y se entrega al Director del Centro de Conciliación para su evaluación, análisis y oportunidades de mejora (Acciones Correctivas y Preventivas)	Informe de quejas	Director del Centro de Conciliación
07	ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL PROCESO Y TOMAR ACCIONES	Director del Centro de Conciliación	Analizar el desarrollo del proceso, identificando aspectos por mejorar para documentar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.	<i>ES-TMO-F192 Acciones correctivas y de mejoramiento</i>	Planes de Mejora

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	APROBADO POR
01	31 de noviembre de 2015	- Creación del documento	Consejo de Facultad de Derecho Acta N°149
02	25 de julio de 2023	- Se realiza la revisión en redacción del documento, como la asignación de nuevos códigos a los formatos relacionados. - Se estructura leyenda de Vigilado Ministerio de Justicia y del derecho.	Freddy Arrieta Díaz, Director del Centro de Conciliación. Solicitud N°067 de 2023