

RESOLUCIÓN No. 082 DE 2017

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EAM

EL RECTOR DE LA FUNDACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS Y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 30 de 1992, se organizó el servicio público de la Educación Superior.

Que la Institución Universitaria EAM, es una Institución Privada de Educación Superior, de utilidad común, con código ICFES No. 4709 y personería jurídica reconocida mediante Resolución 032 de julio 31 de 1973 expedida por la Gobernación del Departamento del Quindío.

Que por resolución 091 de 2014 se adoptó el MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PQRS.

Que teniendo en cuenta la nueva realidad Institucional se hace necesario hacer ajustes a la Resolución Rectoral No. 091 de 2014.

Que de conformidad con el artículo 74 del Estatuto General de la EAM, el Rector es el representante legal de la Institución y se encuentra facultado para la adopción y ajustes de dicho manual.

RESUELVE:

Artículo Primero: Adoptar el texto del siguiente documento como MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PQRS, en la ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO EAM.



MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF - DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EAM.



SNIES 4709

VIVE LA EDUCACIÓN SUPERIOR
SNIES 4709

Avenida Bolívar N° 3-11 PBX: (6) 7451101
Armenia, Colombia. www.eam.edu.co



SC-CER47375



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. ALCANCE.....	5
3. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF	6
4. DEFINICIONES	7
5. SERVICIO AL CLIENTE	7
5.1. PARÁMETROS DEL SERVICIO	8
5.2. LINEAMIENTOS GENERALES	8
5.3. ATENCIÓN PRESENCIAL	9
5.4. ATENCIÓN TELEFÓNICA	9
5.5. ATENCIÓN VIRTUAL.....	9
6. PRINCIPIOS.....	9
7. PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF.....	10
7.1. RESPONSABILIDADES.....	10
7.2. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	10
7.3. CONSECUTIVO	11
8. SEGUIMIENTO DE PROCESO.....	11
9. RESPUESTA A LA PQRSF	11
10. CONTROL, EVALUACIÓN Y CIERRE DEL PROCEDIMIENTO PQRSF.....	11
a. CONTROL Y EVALUACIÓN	11
11. CIERRE DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, PQRSF.....	12

