

 Institución Universitaria	INSTRUCTIVO PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código	IGE 005
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

1. Ingrese al sitio Web del ITM www.itm.edu.co, ubique el ícono de Empleados e ingrese allí.
Ver figura 1.



Figura 1. Link de Empleados

2. Ingrese al “Sistema de Información Administrativos” utilizando su documento de identidad y la clave. *Ver figura 2.*

Empleado:
Sistema de Información Académico

Este es el sistema por medio del cual usted como empleado del ITM puede consultar la información referente a su gestión entre otros trámites atinentes a su proceso dentro de la institución.

Documento

Clave

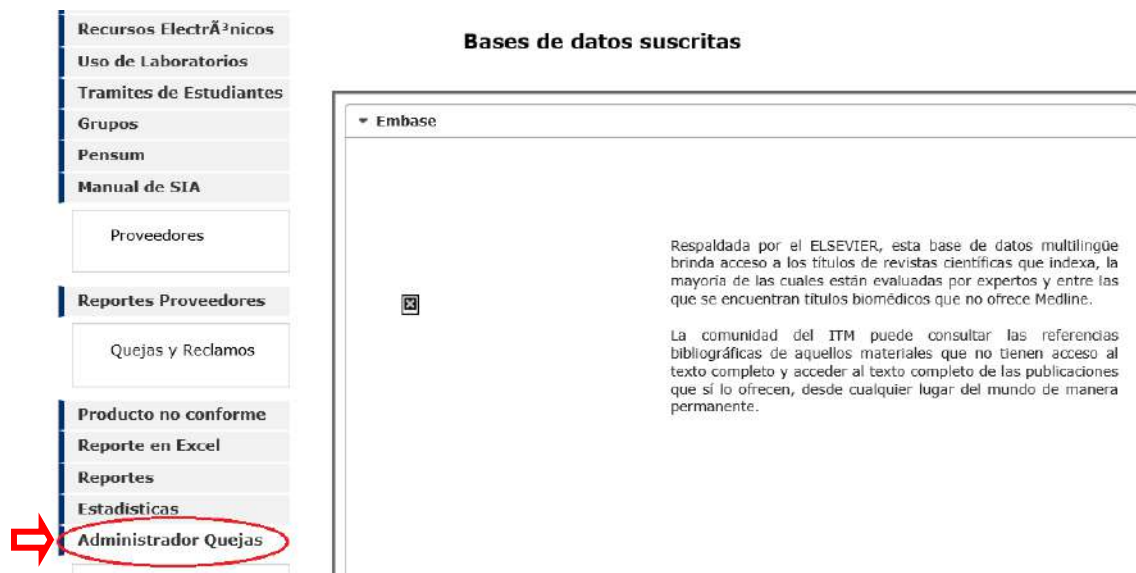
Período Académico

[Olvidé mi clave](#)

Figura 2. Ingreso Sistema de Información Administrativos

 Institución Universitaria	INSTRUCTIVO PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código	IGE 005
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

3. En la columna izquierda ubique el link “Administrador Quejas” que se encuentra en el ítem Quejas y Reclamos e ingrese allí. *Ver figura 3.*



Bases de datos suscritas

Embase

Respaldata por el ELSEVIER, esta base de datos multilingüe brinda acceso a los títulos de revistas científicas que indexa, la mayoría de las cuales están evaluadas por expertos y entre las que se encuentran títulos biomédicos que no ofrece Medline.

La comunidad del ITM puede consultar las referencias bibliográficas de aquellos materiales que no tienen acceso al texto completo y acceder al texto completo de las publicaciones que si lo ofrecen, desde cualquier lugar del mundo de manera permanente.

Figura 3. Link Administrador Quejas

4. Al ingresar al “Administrador Quejas” se despliega una ventana que detalla las solicitudes recibidas, ya sean (quejas, reclamos o sugerencias) de cada dependencia. *Ver figura 4.*

Administrador de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Empleados > Administrador quejas y reclamos

ID	Nombre	Fecha Solicitud	Tipo	Respuesta	Dependencia/Traslado	Trazabilidad	Mensaje
14978	Alejandra	23-Septiembre-2014	Sugerencias	30-Octubre-2014	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
2029	Diego Valencia	16-Enero-2011	Sugerencias	21-Enero-2011	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
2012	Lia Upegui	20-Noviembre-2010	Sugerencias	30-Noviembre-2010	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
600 Responder	ubeimar david david	23-Septiembre-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
321 Responder	rafael cano	5-Julio-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
320 Responder	Felipe Betancur	4-Julio-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
222	Catalina Echeverri Gil	11-Junio-2009	Solicitud de Información	30-Junio-2009	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
157	Jairo Andrés Restrepo Páramo	26-Mayo-2009	Solicitud de Información	30-Junio-2009	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
Total Registros:		8					

Figura 4. Quejas, reclamos o sugerencias recibidas

Los campos que se pueden observar son:

- ID: número de identificación de la queja, reclamo o sugerencia y opción para dar respuesta a las mismas.
- Nombre: nombre de la persona que interpone la queja, reclamo o sugerencia.

 Institución Universitaria	INSTRUCTIVO PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código	IGE 005
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

- Fecha de la solicitud: fecha en que el usuario ingresa la queja, reclamo o sugerencia en el aplicativo.
 - Tipo: describe si es una queja, reclamo o sugerencia.
 - Respuesta: contestación de la queja, reclamo o sugerencia. Si la solicitud NO ha sido resuelta aparece NO, si se tiene respuesta aparece la fecha en que se emitió.
 - Dependencia/traslado: dependencia a la cual está asignada la queja, reclamo o sugerencia o a la cual se redirecciona.
 - Mensaje: permite ver la queja, reclamo o sugerencia interpuesta por un estudiante, funcionario, contratista, proveedor, entre otros.
5. Para dar respuesta a la queja, reclamo o sugerencia, dar clic en el ID “Número de identificación” y “responder”. *Ver figura 5.*

Administrador de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Empleados > Administrador quejas y reclamos

Problematica Atención Cultura

ID	Nombre	Fecha Solicitud	Tipo	Respuesta	Dependencia/Traslado	Trazabilidad	Mensaje
14978	Alejandra	23-Septiembre-2014	Sugerencias	30-Octubre-2014	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
 2029	Diego Valencia	16-Enero-2011	Sugerencias	21-Enero-2011	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
2012	Lia Upegui	20-Noviembre-2010	Sugerencias	30-Noviembre-2010	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
600 Responder	ubeimar david david	23-Septiembre-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
321 Responder	rafael cano	5-Julio-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
320 Responder	Felipe Betancur	4-Julio-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
222	Catalina Echeverri Gil	11-Junio-2009	Solicitud de Información	30-Junio-2009	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
157	Jairo Andrés Restrepo Páramo	26-Mayo-2009	Solicitud de Información	30-Junio-2009	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
Total Registros:		8					

Figura 5. Link responder quejas, reclamos o sugerencias

Le aparecerá la siguiente ventana. *Ver figura 6*

 Institución Universitaria	INSTRUCTIVO PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código	IGE 005
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

Administrador de quejas **Responder una queja, reclamo o sugerencia**
 Empleados > Responder una queja, reclamo o sugerencia

Responder la Solicitud # 321

Id Mensaje: 321

Mensaje: Buenos dias, me informan por favor como consigo que me continúe llegando toda la información enviada a la comunidad universitaria a mi correo electrónico pues, desde hace aproximadamente 4 meses, solo tengo mensajes del usuario fabio rivera y de ningún otro usuario con información de interés general y eso hace que no esté enterado de las novedades de la universidad.

Documento solicitante: 71225379

Nombre solicitante: rafael cano

Introduzca su respuesta:

Causa de la Queja o reclamo:

Figura 6. Responder una queja, reclamo o sugerencia

- A la hora de dar respuesta favor hacerlo de una manera amable y categorizar la queja o reclamo de acuerdo con la veracidad del caso.

Para categorizar la queja o reclamo se desplegará la siguiente ventana, en la cual usted deberá seleccionar la causa que la originó. *Ver figura 7*

Responder una queja, reclamo o sugerencia

Empleados > Responder una queja, reclamo o sugerencia

Id Mensaje: 331

Mensaje: debe ya q encu cons su a

Introduzca su respuesta:

Causa de la Queja o reclamo:

Seleccione una
 Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio
 Información incorrecta o inadecuada
 Apertura de pocos grupos o cupos
 Incorrecta facturación, pagos o devoluciones
 Dificultades con el pin
 Dificultades con los horarios
 Reembolso de dinero
 Retraso indebido en el tratamiento de una queja
Incumplimiento de los compromisos
 Servicio deficiente
 Dificultad en el proceso de inscripción
 Errores en los Sistemas de Información
 Problemas con el pensum académico
 Comportamiento indebido de un funcionario
 Negativa de prestación del servicio
 Deterioros sufridos
 Errores en los datos académicos
 Dificultades con la plataforma virtual
 Dificultades con el correo electrónico
 Cambios en las condiciones de prestación del servicio
 No aplica, se hizo de forma irrespetuosa
 No aplica, es una sugerencia
 No aplica, es una solicitud de información
 Seleccione una

Figura 7. Causa de la queja o reclamo

Para Organismos de Evaluación de la Conformidad:

Una vez recibida la queja, realiza una validación e investigación, y verifica que esté relacionado con las actividades del Laboratorio.

En caso de que tenga relación con el OEC, realiza las siguientes actividades:

- Analiza la queja y toma las acciones necesarias para dar respuesta a la queja.

 Institución Universitaria	INSTRUCTIVO PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código	IGE 005
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

- Realiza seguimiento a la queja y las acciones tomadas por el OEC, con el fin de asegurar que las acciones tomadas son apropiadas para dar solución a la queja.
- Informa al usuario, en caso de que este requiera información sobre el estado de la queja, de acuerdo al medio por el que se registró la queja.
- Asegurar que las personas involucradas en dar solución a la queja, no están relacionadas con el origen de la misma. Para lo anterior, las quejas son analizadas por la Dirección Técnica del Laboratorio en compañía del Responsable de Calidad. En caso de que la Dirección Técnica esté relacionada con el origen de la queja, se adjunta carta que evidencie que en el análisis y solución no se involucró la Dirección, ya que por medio del usuario de este se realiza el seguimiento y respuesta al usuario.

El Organismo de Evaluación de la Conformidad, es responsable de las decisiones del tratamiento de la petición.

6. Una vez se de enviar respuesta, el usuario recibirá un correo electrónico con la respuesta a su solicitud.
7. Si la queja, reclamo o sugerencia no es de su competencia, se puede redireccionar a la dependencia encargada dando clic sobre Dependencia/Traslado. *Ver figura 8*

Administrador de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Empleados > Administrador quejas y reclamos

ID	Nombre	Fecha Solicitud	Tipo	Respuesta	Dependencia/Traslado	Trazabilidad	Mensaje
14978	Alejandra	23-Septiembre-2014	Sugerencias	30-Octubre-2014	Problematica Atención Cultura 	Abrir	Ver
2029	Diego Valencia	16-Enero-2011	Sugerencias	21-Enero-2011	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
2012	Lia Upegui	20-Noviembre-2010	Sugerencias	30-Noviembre-2010	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
800 Responder	ubeimar david david	23-Septiembre-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
321 Responder	rafael cano	5-Julio-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
320 Responder	Felipe Betancur	4-Julio-2009	Solicitud de Información	No	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
222	Catalina Echeverri Gil	11-Junio-2009	Solicitud de Información	30-Junio-2009	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
157	Jairo Andrés Restrepo Páramo	26-Mayo-2009	Solicitud de Información	30-Junio-2009	Problematica Atención Cultura	Abrir	Ver
Total Registros:		8					

Figura 8. Asunto

Se desplegará la siguiente ventana. *Ver figura 9*

 Institución Universitaria	INSTRUCTIVO PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código	IGE 005
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

Administrador de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Empleados > Administrador quejas y reclamos

Problematika Atención Cultura Ir

ID	Nombre	Fecha	Asunto	Fecha Respuesta	Dependencia/Traslado	Trazabilidad	Mensaje
14978	A...				Problematika Atención Cultura	Abrir	Ver
2029	D...				Problematika Atención Cultura	Abrir	Ver
2012	L...				Problematika Atención Cultura	Abrir	Ver
600	Responder				Problematika Atención Cultura	Abrir	Ver
321	Responder				Problematika Atención Cultura	Abrir	Ver
320	Responder				Problematika Atención Cultura	Abrir	Ver
222	Catalina Echeverri Gil	11-Junio-2009	Solicitud de Información	30-Junio-2009	Problematika Atención Cultura	Abrir	Ver
157	Jairo Andrés Restrepo Páramo	26-Mayo-2009	Solicitud de Información	30-Junio-2009	Problematika Atención Cultura	Abrir	Ver
Total Registros:		8					

ITM- Mensaje - Internet Explorer

http://www.itm.edu.co/contactenos/Reportes/cambio.asp?

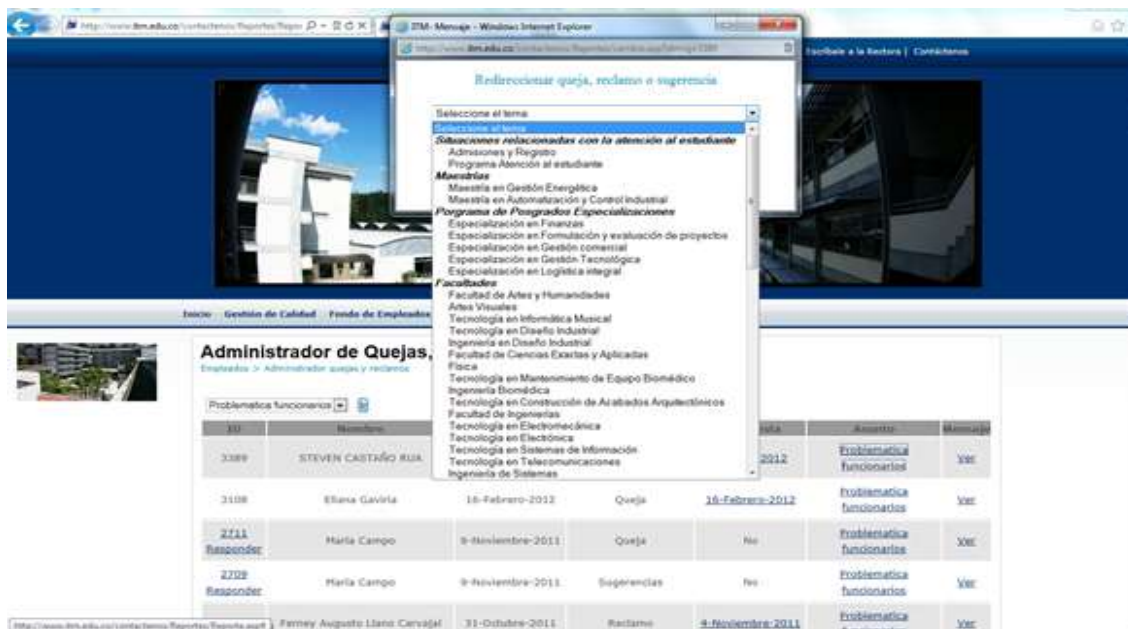
Redireccionar queja, reclamo o sugerencia

Seleccione el tema

Enviar

Figura 9. Redireccionar queja, reclamo o sugerencia

Al hacer clic sobre la pestaña y seleccionar el tema se desplegará otra ventana con la lista de las dependencias relacionadas, debe elegir la dependencia encargada de dar respuesta a la petición. *Ver figura 10*



The screenshot shows the 'Administrador de Quejas' interface. A dropdown menu is open, listing various departments and faculties. The background shows a table of complaints with columns for ID, Name, Date, Subject, Response Date, and Status.

Figura 10. Selección del asunto y dependencia

Una vez seleccionada la dependencia dar clic en enviar. *Ver figura 11*

 Institución Universitaria	INSTRUCTIVO PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código	IGE 005
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

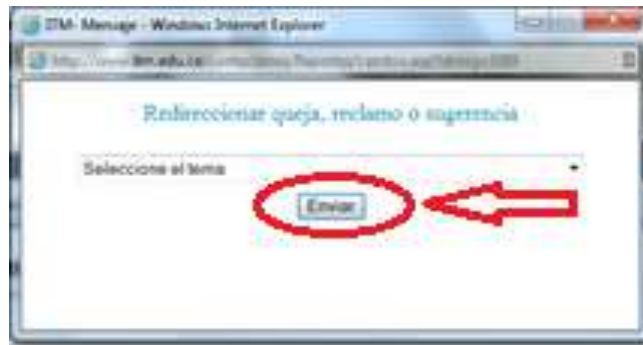


Figura 11. Enviar

Recuerde que los tiempos de respuesta han cambiado, para ello tenga en cuenta la siguiente información:

Queja	Realizar Queja Manifestación respetuosa de inconformidad por parte del usuario con el producto y/o servicio recibido o con el método empleado. Siempre debe darse una respuesta por parte de la institución, no una solución. Ejemplo: inadecuada atención por parte un funcionario, mal funcionamiento de un equipo, etc. Termina máximo de respuesta: 15 días hábiles.
Reclamo	Realizar Reclamo Manifestación respetuosa de inconformidad por parte del usuario cuando considera que la institución le ha incumplido un derecho o lo ha perjudicado (se puede presentar un reconocimiento legal o económico si el usuario tiene las pruebas para demostrar el perjuicio que le fue causado). Siempre debe darse respuesta y solución por parte de la institución. Ejemplo: solicitud de devolución de dinero por parte de un estudiante Termina máximo de respuesta: 15 días hábiles.
Sugerencia	Realizar Sugerencia Propuesta formulada por un usuario para el mejoramiento de los servicios de la institución. Termina máximo de respuesta: 15 días hábiles.
Reconocimiento	Realizar Reconocimiento Mensaje a través del cual el usuario expresa gratitud por el servicio recibido o resalta la conducta y atención de un funcionario o dependencia.
Solicitud de Información	Realizar Solicitud de Información Peticiones verbales o escritas dirigidas a la institución con las cuales el usuario pretende obtener información de asuntos institucionales o consulta de documentos públicos siempre que no estén sometidos a reserva. De acuerdo con el tipo de petición el plazo es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> * Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles. * Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles. * Las solicitudes de documentación o información formulada por otras entidades públicas a la Institución, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles. * Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Institución.

Tenga presente que:

Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, o recursos de manera respetuosa, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la administración pública, o verbal..., ningún funcionario podrá negarse a la recepción de las mismas.