

**CORPOCIDES**

CORPORACIÓN INTERAMERICANA  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR

La Junta directiva de la Corporación Interamericana de Educación Superior - CORPOCIDES, en uso de sus facultades estatutarias, y teniendo en cuenta que:

En acta de Junta Directiva 472 de julio de 2019 se aprobó la política de Atención a las PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS), en la cual se:

**RESUELVE:**

Artículo 1. Aprobar la Política de Atención PQRS

**POLITICA DE ATENCION A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS).**

1. Introducción

Para la Corporación Interamericana de Educación Superior - CORPOCIDES es un eje fundamental la participación de toda la comunidad y los usuarios que tengan interés con la misma, por lo tanto, es primordial la eficiente atención a cada una de los requerimientos expresados en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias.

Sin embargo, no solo los canales de expresión y comunicación son importantes, es de igual importancia que dichas canales sean efectivos de forma bidireccional donde el requirente encuentre un dialogo activo, respetuosos, oportuno y de calidad en los términos de la información requerida: es por esto que es un compromiso de CORPOCIDES el dialogo de calidad entre las partes, y este objetivo establece la presente política como una estrategia de aseguramiento de la calidad del servicio que presta.

 PBX: 6473939

 3165243435

 [secretariageneral@interamericana.edu.co](mailto:secretariageneral@interamericana.edu.co)

Página 1 | 5



## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo General

Establecer los mecanismos institucionales para que los estudiantes, egresados, docentes y demás usuarios de interés pueden establecer y tramitar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias con relación a los servicios que presta CORPOCIDES.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Asegurar el acceso a la presentación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.
- Asegurar que la respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias se de en términos de oportunidad, claridad, responsabilidad, coherencia y objetividad.
- Generar procesos de mejora continua para el aseguramiento de la calidad institucional.

## 3. Alcance

La presente política aplica para todas las instancias de la corporación donde se desarrollen tramites y/o se presenten servicios a nivel académico y administrativo-financiero.

## 4. Deficiencias

Para la interpretación del presente documento se aplicarán las siguientes definiciones:

- a) **Petición (solicitud):** Comprende al derecho que tiene toda persona de solicitar ante la institución información de interés general o interés particular, requerimientos respetuosos de información y/o consulta.
- b) **Queja:** Cualquier expresión de insatisfacción referido a la prestación de un servicio o la deficiente atención por parte del personal de la corporación.
- c) **Reclamo:** Corresponde a la declaración forma sobre el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, en ocasión de un deficiente servicio por parte de la corporación.
- d) **Sugerencia:** Es todo comentario, idea o proposición que se realiza con el fin incidir en el mejoramiento continuo.



# CORPOCIDES

CORPORACIÓN INTERAMERICANA  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR

e) Felicitación: Cualquier expresión de satisfacción, elegido y/o reconocimiento producto de un servicio prestado por la corporación.

## 5. Canales de atención

CORPOCIDES ha establecido el sistema virtual de PQRS al cual pueden acceder los reclamantes ingresando a la página [www.interamericana.edu.co](http://www.interamericana.edu.co) opción solicitudes PQRS, en donde podrán encontrar unas solicitudes ya preestablecidas y adicional la opción de denuncia, queja, reclamo o PQRS administrativo y financiera y PQRS académico

De igual manera vía correo electrónico, presencial o telefónicamente los reclamantes podrán realizar la presentación del PQRS el cual será redireccionado por la unidad a un tickets del sistema de PQRS, solo en los casos en que la información brindada por quien recepciona el PQRS de forma diferente al sistema de PQRS cumpla con los requerimientos o expectativas del reclamante no se genera el tickets.

## 6. La atención

Los PQRS están divididos entre los de carácter académico y los de carácter administrativo financiero, en el caso de los PQRS pre establecidos estos serán atendidos por la unidad académica o administrativa preestablecida según pertinencia del asunto a resolver o tratar, los PQRS generales serán atendidos por la unidad de calidad quien en comité de calidad realizara el redireccionamiento del PQRS.

En general todos los PQRS son atendidos a nivel de las unidades de dirección, en el caso de que algún PQRS no puede ser resuelto por estas unidades, se deberá trasladar el PQRS a la vicerrectoría pertinente, en caso que la vicerrectoría no logre dar una respuesta satisfactoria se deberá escalar el PQRS a la rectoría quien presentara el PQRS a la Junta directiva como última opción para dar respuesta.

El único caso para el cual no debe existir el conducto regular anteriormente mencionado es el caso de los "Derechos de Petición" los cuales se realizan directamente al correo: [notificacionesypqrs@interamericana.edu.co](mailto:notificacionesypqrs@interamericana.edu.co), estos son atendidos por la unidad jurídica.

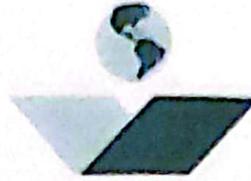
## 7. La Respuesta

Las respuestas emitidas por cualquier unidad deben cumplir con:

☎ PBX: 6473939

📞 3165243435

✉ [secretariageneral@interamericana.edu.co](mailto:secretariageneral@interamericana.edu.co)



# CORPOCIDES

CORPORACIÓN INTERAMERICANA  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Pertinencia
- Claridad
- Oportunidad
- Respeto
- Cumplimiento en términos

## 8. Condiciones Generales

- Las cada una de las unidades debe atender los PQRS y dar respuesta en los términos establecidos en el presente documento.
- Si algún PQRS requiere un documento que no fue aportado por el reclamante la unidad a la cual se le asigno la PQRS debe en el término de tres días hábiles comunicar la falta del documento al reclamante, y darle 3 días hábiles para aportar el documento, una vez vencidos estos términos la PQRS se dará como No Aceptada.
- Todas las PQRS preestablecidas son las que se encuentra definidas por nombre propio el proceso, estas tendrán un plazo de respuesta de ocho días hábiles.
- Totas las PQRS generales son las que aparecen como: DENUNCIA, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA tendrán un plazo de respuesta de quince días hábiles.
- Los derechos de petición y tutelas serán resueltos conforme a la normatividad legal vigente nacional.

## 9. Responsable

Cada una de las unidades son responsables de los PQRS asignados, teniendo en cuenta que la designación del responsable de cada PQRS especifico se define en comité de calidad, los PQRS generales serán responsabilidad de la dirección de calidad quien en comité de calidad los presentara y los asignara a la unidad que corresponda.

## 10. Evaluación y Mejora

La dirección de calidad tendrá a su cargo la auditoria interna sobre la atención a los PQRS, conforme a lo dispuesto en el presente documento, con el fin de ofertar las actividades y procesos de mejora continua, de igual manera todas las unidades en su informe de gestión semestral incluirán un informe sobre la atención de los PQRS.

☎ PBX: 6473939

☎ 3165243435

✉ [secretarlageneral@interamericana.edu.co](mailto:secretarlageneral@interamericana.edu.co)

Página 4 | 5



**CORPOCIDES**

COOPERACIÓN INTERAMERICANA  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR

procesos de mejora continua, de igual manera todas las unidades en su informe de gestión semestral incluirán un informe sobre la atención de los PQRS.

Artículo 2. El presente documento fue aprobado en toda su extensión.

Artículo 3. EL presente documento rige a partir de la fecha de su expedición

Comuníquese y cúmplase

Treinta (30) de julio de 2019

FERNANDO GUTIÉRREZ SOLANO

Rector (e)

 PBX: 6473939

 3165243435

 [secretariageneral@interamericana.edu.co](mailto:secretariageneral@interamericana.edu.co)

Página 5 | 5