

	GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA PARA CARACTERIZACIÓN DE YACIMIENTOS-GIT	PROCEDIMIENTO	
		FECHA: 2022-11-25	P.GIT.DE.03
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 01	Página 1 de 4

OBJETIVO:	Establecer la metodología para conocer la percepción del cliente del Grupo de Investigación en Tomografía Computarizada para Caracterización de Yacimientos - GIT, para incrementar los niveles de satisfacción y responder de manera oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
ALCANCE:	Aplica desde la identificación del cliente potencial hasta evaluar la satisfacción del cliente.
DEFINICIONES	
• Cliente: Organización o persona que recibe un producto. • Petición: Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la Institución. El usuario puede presentar solicitudes respetuosas requiriendo la prestación de un servicio, solicitando información o una consulta. • Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes. • Reclamo: Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa. • Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la entidad. • Reconocimiento: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.	
CONSIDERACIONES	
El Grupo de Investigación en Tomografía Computarizada para Caracterización de Yacimientos se soporta con la herramienta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos que tiene la Universidad Industrial de Santander, para conocer la opinión de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, con el fin de fortalecer y mejorar cada uno de los procesos establecidos por la UIS. El Grupo GIT le dará tratamiento o manejo a cada una de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias provenientes de la herramienta UIS y procedimientos establecidos por la institución.	

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	COPIA CONTROLADA	SI ☒ X ☐
Proceso Dirección Estratégica y de Mercadeo	Director GIT		NO ☐

	GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA PARA CARACTERIZACIÓN DE YACIMIENTOS-GIT PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE MERCADEO	PROCEDIMIENTO	
		FECHA: 2022-11-25	P.GIT.DE.03
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 01	Página 2 de 4

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	COPIA CONTROLADA	SI ☒ NO ☐
Proceso Dirección Estratégica y de Mercadeo	Director GIT		NO ☐

	GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA PARA CARACTERIZACIÓN DE YACIMIENTOS-GIT PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE MERCADEO		PROCEDIMIENTO	
			FECHA: 2022-11-25	P.GIT.DE.03
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		VERSIÓN: 01	Página 3 de 4

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Revisar las herramientas	Se revisa la herramienta establecida por la UIS con el fin de conocer si hay peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Director del grupo de investigación GIT Área Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	N.A
2	Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Se recepcionan las PQRS en el F.GIT.DE.11 formato de novedades.	Área Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	F.GIT.DE.11 formato de novedades.
3	Analizar las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para clasificar.	Se analiza la pregunta, queja-reclamo, sugerencia y/o felicitaciones y determina si esta procede. En caso que no proceda, informa al solicitante y termina el proceso.	Área Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	N.A
4	Identificar las causas y proponer acciones	Se identifican las causas básicas de los incidentes o quejas recibidas y se proponen las acciones ó correcciones correspondientes.	Líder del proceso afectado	F.GIT.DE.11 Formato de Novedades
5	Dar respuesta al cliente Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	La respuesta formal a los Peticiones, Quejas, Reclamos, y sugerencias no debe tardar más un periodo de 15 días hábiles.	Líder del proceso afectado	N.A

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	COPIA CONTROLADA	SI ☒ X ☐
Proceso Dirección Estratégica y de Mercadeo	Director GIT		NO ☐

	GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA PARA CARACTERIZACIÓN DE YACIMIENTOS-GIT PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE MERCADEO		PROCEDIMIENTO	
			FECHA: 2022-11-25	P.GIT.DE.03
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		VERSIÓN: 01	Página 4 de 4

6	Analizar si se requiere Acción correctiva o preventiva	Se analiza si la queja o incidente es repetitivo o si incide fuertemente en la calidad del producto o servicio; de ser así se abre una acción correctiva o preventiva según aplique, siguiendo el P.GIT.GI.10 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Líder del proceso afectado	N.A
7	Reportar trimestralmente PQRS's	Trimestralmente se reporta las PQRS en el informe de desempeño	Área Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	F.GIT.GI.XX Informe de desempeño

-----FIN-----

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	2022-11-25	2022-11-25	Elaboración del documento

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	COPIA CONTROLADA	SI ☒ X ☐
Proceso Dirección Estratégica y de Mercadeo	Director GIT		NO ☐