

**ASOCIACIÓN DE PADRES DE FAMILIA  
DEL COLEGIO SAN BARTOLOMÉ LA MERCED  
ASOBARTOLINA**



**asobartolina**

**Alimento para Cuerpo y Alma**

**POLÍTICA DE ATENCIÓN A FPQRS**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETO:</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE:</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS:</b> .....	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES:</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DEFINICIÓN DE LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN:</b> .....	<b>4</b>
A. <b>FELICITACIÓN:</b> .....	<b>4</b>
B. <b>PETICIÓN:</b> .....	<b>4</b>
C. <b>QUEJA:</b> .....	<b>4</b>
D. <b>RECLAMO:</b> .....	<b>4</b>
E. <b>SUGERENCIA:</b> .....	<b>4</b>
F. <b>DENUNCIA:</b> .....	<b>5</b>
G. <b>TICKET REABIERTO:</b> .....	<b>5</b>
<b>6. MEDIO DE RECEPCIÓN:</b> .....	<b>5</b>
<b>7. FORMA DE RESPUESTA SEGÚN EL TIPO DE COMUNICACIÓN:</b> .....	<b>5</b>
<b>RESPUESTA ESPECÍFICA SEGÚN TIPO DE COMUNICACIÓN:</b> .....	<b>6</b>
a. <b>FELICITACIÓN</b> .....	<b>6</b>
b. <b>PETICIÓN, QUEJA o RECLAMO:</b> .....	<b>6</b>
c. <b>SUGERENCIA:</b> .....	<b>7</b>
d. <b>DENUNCIA:</b> .....	<b>7</b>
<b>8. TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL TIPO DE COMUNICACIÓN:</b> .....	<b>7</b>
<b>9. REGISTRO E INDICADORES:</b> .....	<b>8</b>
<b>10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO:</b> .....	<b>9</b>



## 1. OBJETO:

El presente documento tiene por objeto, establecer la política de respuesta, para la gestión de los procesos de Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y demás tipos de comunicaciones recibidas por parte de los padres de familia.

Un segundo propósito es educar a los usuarios, en relación con el uso del mecanismo de gestión de FPQRS que ha sido dispuesto en la página web [www.asobartolina.com.co](http://www.asobartolina.com.co), en la pestaña [TE ESCUCHAMOS](#) o en el botón [CONTACTO](#), con el propósito de convertirlo en el canal prioritario para esta gestión.

## 2. ALCANCE:

El alcance de este documento incluye las interacciones que se reciban a través del espacio de contacto incorporado en la página web de Asobartolina [www.asobartolina.com.co](http://www.asobartolina.com.co), así como las que lleguen directamente a los correos institucionales.

Los tipos de FPQRS pueden ser sobre diferentes aspectos y cuando sean recibidos a través de los medios de contacto establecidos en la página web [www.asobartolina.com.co](http://www.asobartolina.com.co) automáticamente serán redirigidos a los líderes del proceso correspondiente, con copia a [coordinacionsgc@asobartolina.com.co](mailto:coordinacionsgc@asobartolina.com.co) para su respectivo seguimiento y clasificación:

- Alimentos: [jefeservicioalimentos@asobartolina.com.co](mailto:jefeservicioalimentos@asobartolina.com.co)
- Compras: [auxcompras@asobartolina.com.co](mailto:auxcompras@asobartolina.com.co)
- Comunicaciones: [comunicaciones@asobartolina.com.co](mailto:comunicaciones@asobartolina.com.co)
- Contabilidad: [auxiliarcont@asobartolina.com.co](mailto:auxiliarcont@asobartolina.com.co)
- Enfermería: [medicina@asobartolina.com.co](mailto:medicina@asobartolina.com.co)
- Escuela de Padres: [edp@asobartolina.com.co](mailto:edp@asobartolina.com.co) Facturación y Cartera: [cartera@asobartolina.com.co](mailto:cartera@asobartolina.com.co)
- Nutrición: [nutricion@asobartolina.com.co](mailto:nutricion@asobartolina.com.co)
- Otros que no tengan clasificación a: [asobartolina@correosanbartolo.edu.co](mailto:asobartolina@correosanbartolo.edu.co)

## 3. REFERENCIAS:

Para todos los efectos, consultar y referirse a la [Política de Tratamiento de Datos Personales](#) publicada en la página web [www.asobartolina.com.co](http://www.asobartolina.com.co)

## 4. RESPONSABILIDADES:

- a. Para garantizar el cierre de las interacciones recibidas, el área o proceso que reciba la comunicación por parte del solicitante, será la responsable de gestionarla y dar



respuesta, independientemente de que necesite recibir apoyo de un área o proceso diferente. Así mismo, al cierre del proceso debe orientar al solicitante, para que en futuras ocasiones se dirija al área correspondiente, agilizando los procesos de atención a través del mecanismo incorporado en la página web [www.asobartolina.com.co](http://www.asobartolina.com.co).

- b. Si la comunicación fue recibida directamente en varios correos electrónicos de manera simultánea, la responsabilidad de su respuesta recae en aquel proceso al cual haya sido dirigido el correo, más no en aquellos a los que haya sido copiado. En caso de que haya más de un receptor directo de la comunicación, de común acuerdo elegirán al responsable de dar respuesta y de informarle al solicitante que disponemos de un medio de contacto más expedito en la página web [www.asobartolina.com.co](http://www.asobartolina.com.co)
- c. La coordinación del SGC tiene la responsabilidad de hacer seguimiento y estadísticas a la gestión de respuestas, sin que eso signifique que sea la encargada de hacer las gestiones correspondientes

## 5. DEFINICIÓN DE LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN:

- a. **Felicitación:**  
Acción mediante la cual se reconoce el buen desempeño de un funcionario o equipo, por la buena u oportuna prestación de un servicio o por la calidad de los productos consumidos.
- b. **Petición:**  
Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5° y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
- c. **Queja:**  
Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente por una entidad. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.
- d. **Reclamo:**  
Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.
- e. **Sugerencia:**



Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad. ¿Habría que incluir este ítem en la página web o se asume como Otros?

f. **Denuncia:**

Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio

g. **Ticket reabierto:**

Cuando la comunicación hace referencia a un evento previamente manifestado y ya gestionado por el sistema. Se debe gestionar bajo el mismo número de ticket inicial.

## 6. MEDIO DE RECEPCIÓN:

Los contactos pueden ser recibidos por diferentes medios como Correo Electrónico, por Correspondencia radicada en recepción o en el colegio, usando el formato establecido en el SGC, por la plataforma OSTICKET disponible en la página web [www.sanbartolo.edu.co](http://www.sanbartolo.edu.co), a través del espacio de gestión dispuesto en la página web [www.asobartolina.com.co](http://www.asobartolina.com.co), o por teléfono.

Todos sin excepción, deben ser registrados en el cuadro de control de registros para llevar las estadísticas.

Los tickets recibidos por la plataforma OSTICKET serán gestionados directamente por el área receptora (Coordinación de Calidad) bajo los lineamientos de ésta política y se responderán únicamente a través de los medios dispuestos en dicha plataforma.

## 7. FORMA DE RESPUESTA SEGÚN EL TIPO DE COMUNICACIÓN:

En todos los casos la respuesta a la comunicación recibida debe tener en consideración las siguientes pautas de redacción:

- El mensaje de respuesta de primera instancia DEBE ser claro, concreto y orientado exclusivamente a la atención de la consulta incluida en el mensaje recibido. Debe incluir el número de ticket que le sea asignado a la comunicación recibida.
- El lenguaje a utilizar siempre DEBE ser cálido y respetuoso, sin excesos.
- Se DEBE dar respuesta únicamente a la dirección de correo desde la que se nos escribe y SIN FALTA a la dirección de correo institucional del estudiante al que se refiera la comunicación. Si la comunicación incluye a más de un estudiante de la misma familia, incluir todas las direcciones de correo institucional relacionadas con esa familia. Para el efecto, consultar la base de datos en [este enlace](#).
- Si el área receptora del ticket no es la competente para resolver debe dar respuesta de primera instancia, incluyendo como destinatarios a los líderes de proceso



competentes para dar la solución, con copia a la dirección [coordinacionsgc@asobartolina.com.co](mailto:coordinacionsgc@asobartolina.com.co)

- El área competente de resolver, puede requerir más de un mensaje de respuesta; uno inmediato acusando recibo y notificando que habrá un trabajo previo antes de poder dar una solución y uno o más posteriores aportando la solución. Siempre manteniendo en copia al área receptora del ticket y a calidad. Un ticket puede permanecer abierto por un tiempo, pero nunca sin atención.
- La responsabilidad de resolver es del área(s) competente(s) para hacerlo, y la de cerrar recae en el área que crea el ticket previa notificación de cierre por parte del área competente.
- Para el cuerpo de los correos de respuesta, incluir los siguientes cinco elementos (obviamente no debemos numerarlos en el mensaje):
  1. Indispensable comenzar con un saludo cordial y personalizado (P. ej. Buenos días familia XX, o Señor YY, es un gusto saludarle) utilizando sus propias palabras.
  2. Luego del saludo acusar recibo de la comunicación recibida (F,P,Q,R, Otra) y agradecer por haberse puesto en contacto con nosotros.
  3. Proceder con la respuesta específica según el tipo de comunicación (ver caso a caso).
  4. Dejar abierta la puerta a recibir retroalimentación.
  5. Cerrar el mensaje con una despedida amable y de nuevo un buen deseo (P. ej. Esperamos haber atendido satisfactoriamente su comunicación y les deseamos un excelente día).
- Si se trata de un ticket reabierto, se gestiona bajo el mismo número consecutivo y con los mismos parámetros del original.

## RESPUESTA ESPECÍFICA SEGÚN TIPO DE COMUNICACIÓN:

### a. FELICITACIÓN:

Si la felicitación es personal, agradecer a título personal, con sus propias palabras. Si la felicitación es por algún proceso, agradecer a nombre del equipo e indicar que se va a compartir con ellos (y hacerlo). En todo caso, expresar que eso nos motiva a seguir mejorando.

### b. PETICIÓN, QUEJA o RECLAMO:

Esta clase de contactos tienen un tiempo perentorio de respuesta, por lo que requieren un tratamiento especial, pero en todo caso debe darse una respuesta inmediata incluyendo según sea el caso, los siguientes elementos:

Si la petición puede ser atendida de manera inmediata (está dentro de nuestras posibilidades y sobre todo de nuestras competencias), proceder a atenderla en el menor tiempo posible.



Informar al peticionario si hay más partes involucradas en la atención de la petición y en ese caso, indicarle un tiempo estimado dentro del cual se le dará respuesta/solución, teniendo en cuenta el límite legal establecido.

**c. SUGERENCIA:**

Informar al emisor del mensaje que su sugerencia se pondrá en conocimiento de todo el equipo, para en un discernimiento en común, evaluar la posibilidad y eventualmente la manera de ponerla en práctica.

**Nota:** Independientemente de que la sugerencia luzca totalmente viable y sensata, fácil de aplicar, que esté dentro de nuestros alcances y competencias adoptarla y en términos generales ampliamente positiva, SIEMPRE debe ponerse en consideración de los demás, bien sea para multiplicarla, recibir retroalimentación complementaria o incluso identificar posibles efectos negativos sobre otro proceso, que no hayan sido percibidos a priori.

**d. DENUNCIA:**

En nuestro espacio de contacto no está específicamente dispuesta la modalidad de Denuncia, pero eso no impide que pueda recibirse alguna.

En caso de recibir alguna denuncia, esta debe notificarse de manera inmediata al líder del proceso correspondiente y si la denuncia es contra un líder de proceso a su superior inmediato, siempre con copia al área de Talento Humano: [talentohumano@asobartolina.com.co](mailto:talentohumano@asobartolina.com.co).

Si la denuncia es en contra de la dirección ejecutiva, se notificará únicamente a la coordinación de talento humano y ésta a su vez la gestionará directamente con la presidencia de la junta directiva, como su superior inmediato.

## **8. TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL TIPO DE COMUNICACIÓN:**

De acuerdo con lo establecido en la ley, toda solicitud debe resolverse en el término máximo de quince (15) días siguientes a su recepción. En caso de requerirse de tiempo adicional, la prórroga deberá ser informada al solicitante dentro del plazo máximo de respuesta.

En la siguiente tabla se consignan los tiempos de respuesta máximos aceptables, según el tipo de contacto que establezca el solicitante, contados a partir de la fecha de recepción:



Tipo de contacto	Tiempo de respuesta	
	Primera instancia	Segunda Instancia
Felicitación	Máximo al siguiente día hábil	Máximo al siguiente día hábil
Petición	Máximo al siguiente día hábil	Dependiendo del caso, máximo 15 días
Queja	Máximo al siguiente día hábil	Máximo 2 días hábiles
Reclamo	Máximo al siguiente día hábil	Máximo 2 días hábiles
Sugerencia	Máximo al siguiente día hábil	Máximo 2 días hábiles
Denuncia	Máximo al siguiente día hábil	Máximo al siguiente día hábil
Otro	Máximo al siguiente día hábil	Dependiendo del caso
Ticket Reabierto	Máximo al siguiente día hábil	Mismo tiempo del ticket original

## 9. REGISTRO E INDICADORES:

El registro de seguimiento de las comunicaciones recibidas estará a cargo de quien reciba la comunicación en primera instancia y para el propósito, se diligenciará el siguiente formato: [REGISTRO y CONTROL DE FPQR.xlsx](#).

Los indicadores de la gestión de tratamiento de las comunicaciones recibidas, están relacionados con el cumplimiento de los tiempos de respuesta (Atención Oportuna) y con la solución a las solicitudes recibidas, considerando que dichas soluciones pueden significar un periodo más allá del tiempo de respuesta o incluso requerir de inversiones no previstas.





## 10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO:

