
	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO			
		VERSIÓN	1		
		PÁGINA	1	DE	16


MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL

ELABORADO POR: JUSTO GUILLERMO ACOSTA DIAZ Coordinador – Grupo de Atención al Ciudadano 21 de Julio de 2009	REVISADO POR: MARA LUZ BARRIOS ARRIETA Profesional Especializado 21 de Julio de 2009	APROBADO POR: CLAUDIA FERNANDA ROJAS NUÑEZ Representante de la Dirección 21 de Julio de 2009
---	---	---

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		
		1		
PÁGINA		2	DE	16

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	5
4. DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES BÁSICAS.....	6
4.1. DEFINICIONES.....	6
4.2. CONSIDERACIONES BASICAS.....	6
5. DESCRIPCIÓN Y/O DESARROLLO DEL MANUAL	7
5.1. DESCRIPCIÓN DEL MANEJO	7
REFERENCIAS BLIBLIOGRAFICAS.....	8
ANEXOS.....	9

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		
		1		
PÁGINA		3	DE	16

1. INTRODUCCION

El Manual de Quejas, Reclamos y Sugerencias del Sistema Gestión de Calidad, se constituye en como una herramienta fundamental para todos los funcionarios de la entidad; el cual sirve de guía para realizar la gestión y consulta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios y/o clientes externos interponen ante el INVIAS.

Este manual ha sido preparado con base en la estructura del software e-Qual, de la empresa Caja de Compensación Familiar - Comfamiar de Manizales Caldas, desarrolladora del software.

El Manual está diseñado de tal manera que permite conocer en forma precisa cada una de los pasos a seguir y el flujo del QRS, reflejando la gestión del mismo, además de guardar el historial de cada uno de los estados de este flujo.

2. OBJETIVO

Permite recopilar y monitorear las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias reportadas por los usuarios y/o clientes externos a través de la Internet, con la opción que el INVIAS le ofrece en su pagina WEB, así como el seguimiento de la gestión del QRS.

Lograr que todos los funcionarios de la entidad gestionen Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias asignadas por el aplicativo e-Qual.

3. ALCANCE

Este manual debe ser aplicado por todos los funcionarios y contratistas que participan en el desarrollo de procedimientos de Atención de Requerimientos del Instituto Nacional de Vías.


4. DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES BÁSICAS

A continuación se describen las definiciones de algunos términos que se mencionan en el manual:

DEFINICIONES

Módulo Quejas, Reclamos y Sugerencias Externas

Modulo que permite recopilar y monitorear las quejas, reclamos y sugerencias reportadas por los clientes y/o usuarios externos e internos, así como el seguimiento de la gestión.

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO			
		VERSIÓN	1		
		PÁGINA	4	DE	16

Derecho de Petición: Es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. (Art. 23 C.P).

Petición: Solicitud respetuosa, verbal o escrita ante un servidor público, que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

Actuaciones administrativas: Es la facultad que tienen algunos servidores públicos de resolver o decidir de fondo sobre los asuntos a ellos encomendados, en ejercicio de las funciones de su cargo.

Peticiones de interés general: Tienen como objetivo iniciar una actuación administrativa con fundamento en un interés general.

Peticiones de interés particular: Tienen como objetivo iniciar una actuación administrativa con fundamento en un interés particular.


Las quejas: Son manifestaciones de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un Servidor Público.

Las reclamaciones: Son manifestaciones de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de una autoridad administrativa.

Sugerencias: Son recomendaciones que hace la ciudadanía con el propósito de mejorar un servicio o una función por parte de una autoridad administrativa (se aplica el término general de cualquier solicitud el cual es 15 días hábiles).

Solicitud de información: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad (atender inmediatamente cuando se formule verbalmente y en un término no superior a 5 días hábiles, cuando se presente por escrito).

4.2. CONSIDERACIONES BÁSICAS

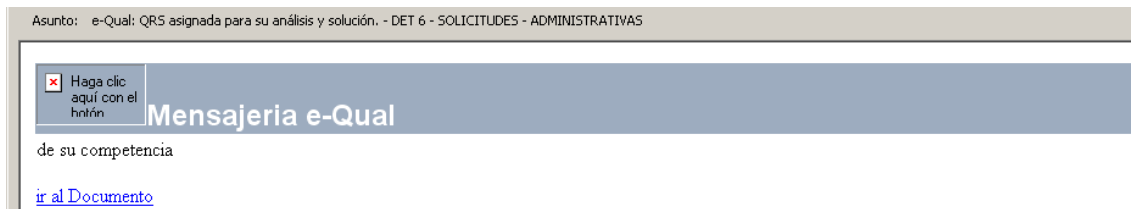
	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		
		1		
PÁGINA		5	DE	16

5. DESCRIPCION Y/O DESARROLLO DEL MANUAL

En el desarrollo del presente capítulo se registra el manejo del módulo QRS del aplicativo e-Qual.

5.1. DESCRIPCION DEL MANEJO


Por Outlook le va a llegar un correo como este:



Al marcar **ir al Documento** me deja en una pantalla como la siguiente:



Digite el nombre de usuario (login) y la contraseña (password). Para el caso de INVIAS es el mismo de los demás aplicativos que maneja SICOR, SICO, SAE, etc.
Luego seleccione **Ingresar** nos deja en la siguiente pantalla

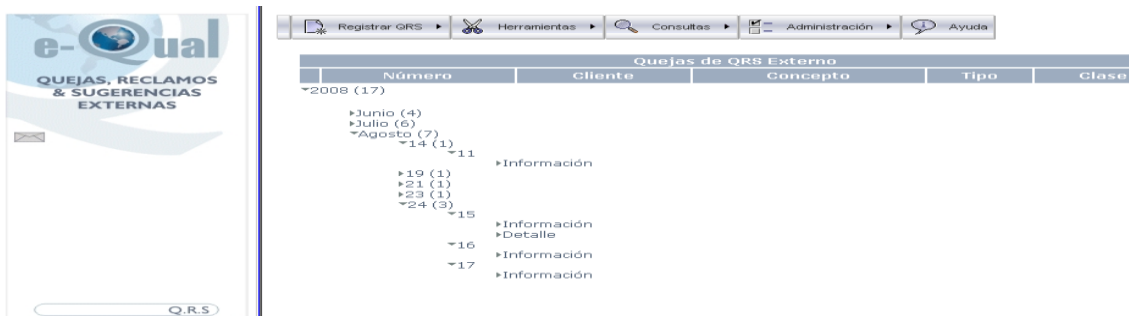
	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		1		
		6	DE	16





Escogemos la opción:

Quejas, Reclamos & Sugerencias Externas

Nos muestra una pantalla como esta:



Damos click en el icono  y este nos muestra los mensajes recibidos, una pantalla como la siguiente:

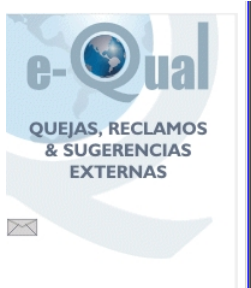
	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		1
		PÁGINA		7



MIS MENSAJES

Fecha de Envío	Autor	Asunto
2007-11-19 19.54.0.0	BONILLA CORTES ARTURO	Ud es participante del PGA 2
2008-3-10 10.51.0.0	MALAGON NAVAS LAURA INÉS	Notificación a Autor de Documento
2008-3-10 11.2.0.0	LIZCANO GIL MARIA CONSTANZA	Notificación a Autor de Documento
2008-3-10 11.22.0.0	ROJAS NUÑEZ CLAUDIA FERNANDA	Notificación a Autor de Documento
2008-3-10 11.29.0.0	CORREAL TORRES JULIO ENRIQUE	e-Equal: PGA Aprobado y Divulgado
2008-3-10 11.30.0.0	CORREAL TORRES JULIO ENRIQUE	e-Equal: PGA Aprobado y Divulgado
2008-3-10 15.19.0.0	MALAGON NAVAS LAURA INÉS	Notificación a Autor de Documento
2008-3-10 15.21.0.0	LIZCANO GIL MARIA CONSTANZA	Notificación a Autor de Documento
2008-3-10 15.23.0.0	ROJAS NUÑEZ CLAUDIA FERNANDA	Notificación a Autor de Documento
2008-3-10 15.28.0.0	CORREAL TORRES JULIO ENRIQUE	e-Equal: PGA Aprobado y Divulgado
2008-3-10 16.6.0.0	MALAGON NAVAS LAURA INÉS	Notificación a Autor de Documento
2008-8-25 11.35.0.0	MALAGON NAVAS LAURA INÉS	e-Equal: QRS asignada para su análisis y solución. - DET 6 - SOLICITUDES - ADMINISTRATIVAS

Al seleccionar el mensaje deseado, nos muestra:



Eliminar Atras

MENSAJERIA e-Equal


MENSAJE

Enviado	2008-8-25 11.35.0.0
De:	MALAGON NAVAS LAURA INÉS
Asunto:	e-Equal: QRS asignada para su análisis y solución. - DET 6 - SOLICITUDES - ADMINISTRATIVAS
Documento:	Visualizar
Comentarios:	de su competencia

Luego seleccionamos **Visualizar** este nos muestra la pantalla con la información del usuario que coloco el QRS.



Documento	Herramientas	Consultas	Administración	Ayuda
-----------	--------------	-----------	----------------	-------



Detalle de QRS #11


Concepto	SOLICITUDES
Tipo	ADMINISTRATIVAS
Clase	AREA ADQUISICIONES
Estado	QRS en Análisis de Dependencia Competente

Información Descripción Document. Análisis Verificac. Gestión Historial Seguridades Anexos Respues

Información del Usuario

Medio de Recepción	Internet
Cliente / Usuario	LUZ EDITH GONZALEZ PALENCIA
Tipo de Cliente	Funcionario
Empresa	NIT.
Telefono	4100569
Dirección	CALLE 49A No. 73A-23
Ciudad	Bogotá (Colombia)
Email 1	lgonzalez@invias.gov.co
Email 2	

También podemos ver la Descripción, Documentación, Gestión (para reasignación), Historial y Respuesta del QRS.

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO			
		VERSIÓN			1
		PÁGINA		8	DE

Se da click en Descripción para ver el contenido general del QRS, como lo muestra la pantalla siguiente:



Detalle de QRS #9

Concepto	SOLICITUDES
Tipo	TÉCNICA
Clase	SUBDIRECCION RED NACIONAL DE CAR.
Estado	QRS en Análisis de Depencia Competente

Info. Usuario **Descripción** Document. Análisis Verificac. Gestión Historial Seguridades Anexos Respues

Descripción

Descripción General	COMO RESIDENTE EN EL SECTOR DE RUITOQUE TRES ESQUINAS COLINAS LA ESPERANZA ESTOY MUY INTERESADA A NOMBRE DE LA
Descripción Específica	
Sugerencias	

- Si va a reasignar el QRS, seleccionamos Gestión y luego Enrutar



Detalle de QRS #11

Concepto	SOLICITUDES
Tipo	ADMINISTRATIVAS
Clase	AREA ADQUISICIONES
Estado	QRS en Análisis de Depencia Competente


Usuario Descripción Document. Análisis Verificac. **Gestión** Historial Seguridades Anexos Respuesta

Ciclo de Apobación	Actividad Actual	Estado Actual
Quejas, Reclamos y Sugerencias	Análisis y Solución	QRS en Análisis de Depencia Competente

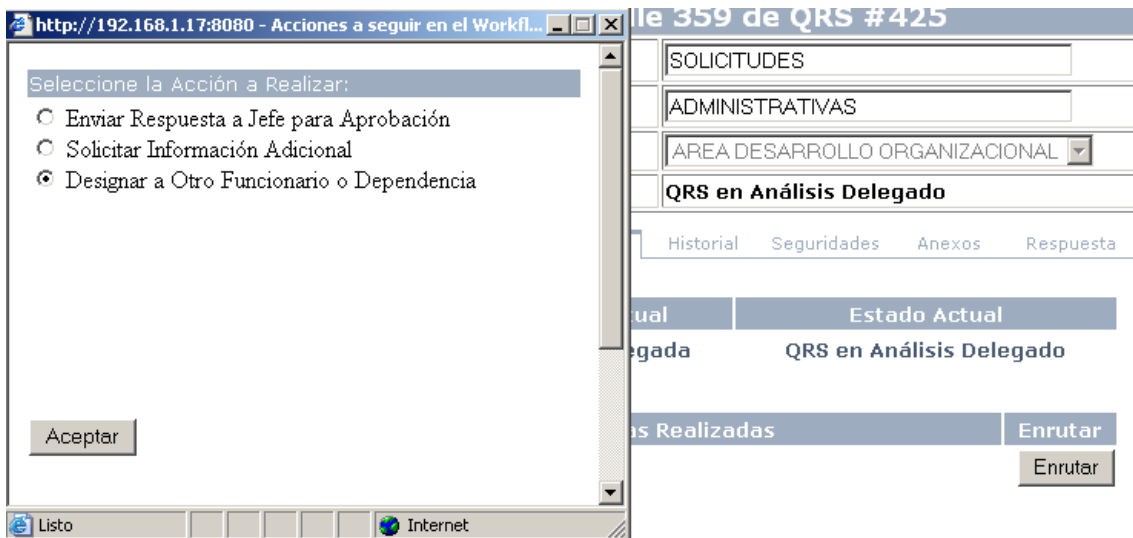
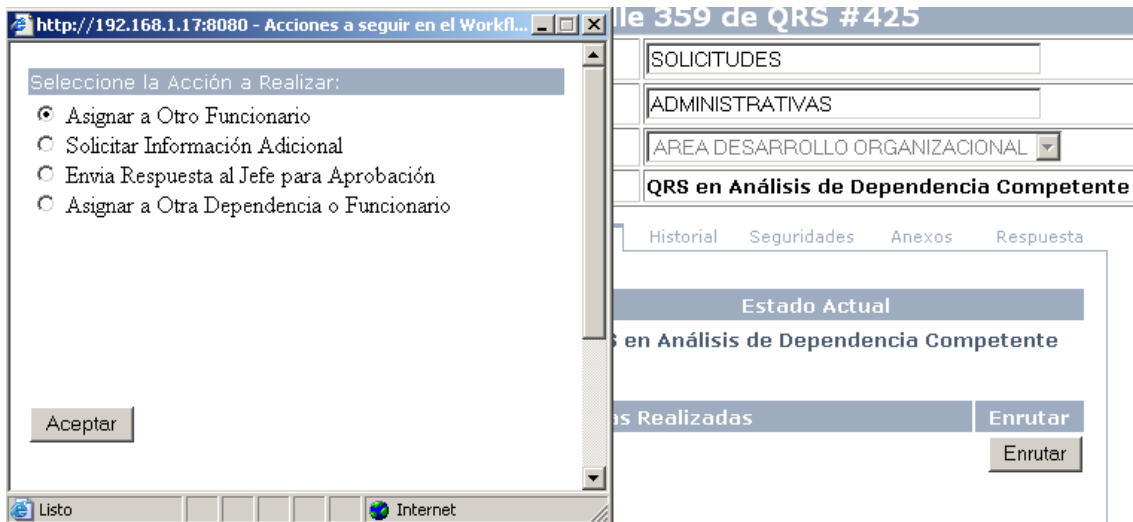
Responsable Actual	Tareas Realizadas	Enrutar
MALAGON NAVAS LAURA INÉS		<input type="button" value="Enrutar"/>


Modificaciones del Administrador


Descripción	Usuario	Fecha	Hora
-------------	---------	-------	------

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO			
		VERSIÓN			1
		PÁGINA	9	DE	16

Allí nos muestra una pantalla como la siguiente:



En la cual podemos seleccionar alguna de las opciones, escogemos **Asignar a Otro Funcionario o Delegar a Otro Funcionario o Dependencia** y Luego Damos clic en el botón 

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		1
		PÁGINA	10	DE

nos muestra el listado de los funcionarios, escogemos el funcionario deseado y damos clic en el botón **Enrutar**

Asistente:

Si el responsable de la dependencia competente lo considera pertinente delega el análisis de la QRS

Asignese a:

- PEÑA BEJARANO MARTHA ISABEL
- MARTINEZ TRIANA MARTHA LUCIA
- ROJAS SALCEDO CLAUDIA VIVIANA
- MENDOZA MONROY LILIAN ROCIO
- NARVAEZ LUISA ELVIRA
- LADINO DELGADO MARÍA CRISTINA
- ROJAS SARMIENTO SANDRA BIBIANA**

Flujo Actual:


- Etapas:** Análisis y Solución
- Estado Actual:** QRS en Análisis de Dependencia Competente
- Responsable Actual:** MALAGON NAVAS LAURA INÉS
- Nueva Etapa:** Respuesta Delegada
- Nuevo Estado:** QRS en Análisis Delegado

Notificar a:

Comentarios:

Enrutar

- Si va a dar respuesta al usuario seleccionamos la pestaña **Respuesta**, y en el menú seleccionamos **Documento – Editar**




The screenshot shows the application interface with the following elements:

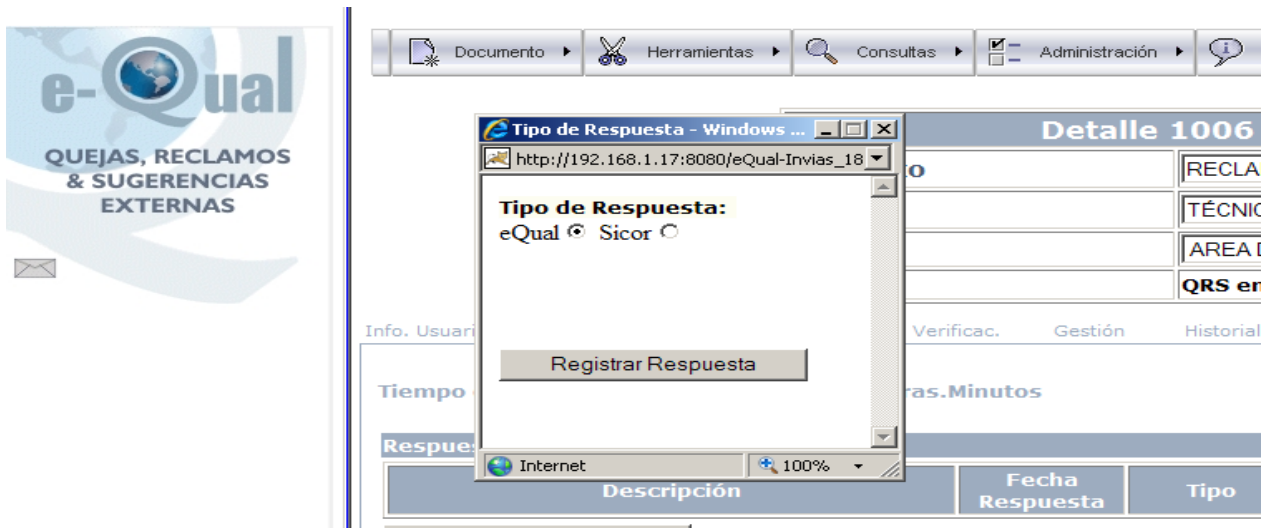
- Menu:** Documento, Herramientas, Consultas, Administración, Ayuda.
- Buttons:** Editar, Guardar, Cancelar.
- Logo:** CALIDAD INVIAS (Gestión Pública con Calidad).
- Form 'Detalle de QRS #11':**
 - Concepto: SOLICITUDES
 - Tipo: ADMINISTRATIVAS
 - Clase: AREA ADQUISICIONES
 - Estado: QRS en Análisis de Dependencia Competente
- Navigation:** Usuario, Descripción, Document., Análisis, Verificac., Gestión, Historial, Seguridades, Anexos, **Respuesta**.
- Form 'Tiempo de Respuesta':** 0.0 Horas.Minutos.
- Table 'Respuestas dirigidas al Cliente':**

Descripción	Fecha Respuesta	Tipo	Usuario
Registrar Respuesta			
- Table 'Modificaciones del Administrador':**

Descripción	Usuario	Fecha	Hora
-------------	---------	-------	------

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		1
		PÁGINA	11	DE

Allí se activa el botón **Registrar Respuesta**, lo seleccionamos dando click, nos lleva a una pantalla:



Nuevamente nos activa el botón **Registrar Respuesta**, damos click y nos lleva a una pantalla para registrar la repuesta:

Descripción

Fecha de Respuesta: 2008-08-25

Hora de Respuesta: 15:12:18


Medio de Respuesta: Carta

Detalles de Queja implicados en esta Respuesta

Concepto	Tipo	Clase	Fecha	Responsable Actual	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS	AREA ADQUISICIONES	2008-08-14	MALAGON NAVAS LAURA INÉS	QRS en Análisis de Dependencia Competente

Se diligencia el campo de **Descripción**, luego le damos **Documento** – **Guardar** en el menú.

Luego escogemos nuevamente la pestaña **Gestión** y luego **Enrutar**

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO			
		VERSIÓN			1
		PÁGINA	12	DE	16

Documento | Herramientas | Consultas | Administración | Ayuda



Detalle de QRS #11

Concepto	SOLICITUDES
Tipo	ADMINISTRATIVAS
Clase	AREA ADQUISICIONES
Estado	QRS en Análisis de Dependencia Competente

Usuario Descripción Document. Análisis Verificac. **Gestión** Historial Seguridades Anexos Respuesta

Ciclo de Apobación	Actividad Actual	Estado Actual
Quejas, Reclamos y Sugerencias	Análisis y Solución	QRS en Análisis de Dependencia Competente

Responsable Actual	Tareas Realizadas	Enrutar
MALAGON NAVAS LAURA INÉS		<input type="button" value="Enrutar"/>

R.S. Modificaciones del Administrador

Descripción	Usuario	Fecha	Hora

Allí nos muestra una pantalla como la siguiente:

http://192.168.1.17:8080 - Acciones a seguir en el Workf...

Seleccione la Acción a Realizar:

- Asignar a Otro Funcionario
- Solicitar Información Adicional
- Envia Respuesta al Jefe para Aprobación**
- Asignar a Otra Dependencia o Funcionario

Listo | Internet


Detalle 319 de QRS #383

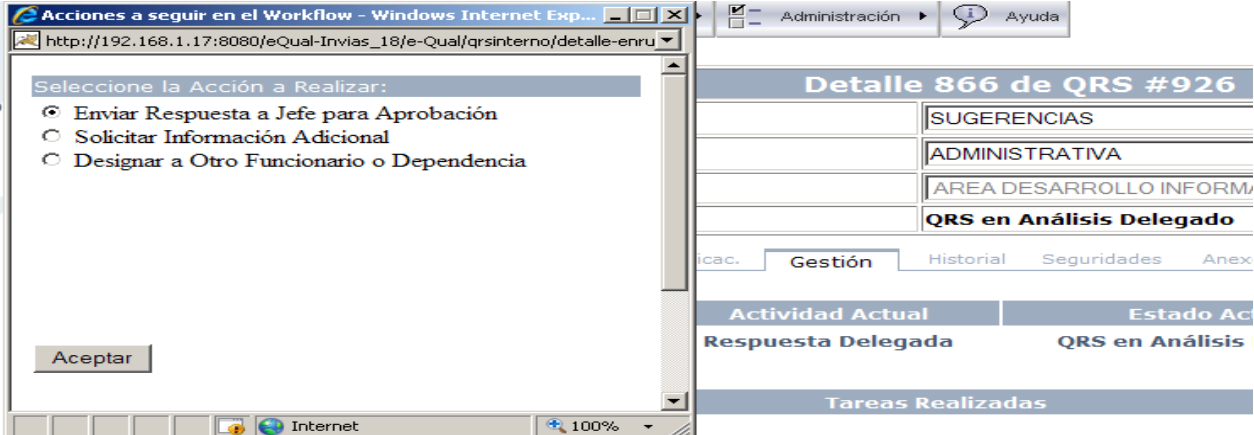
Concepto	SOLICITUDES
Tipo	ADMINISTRATIVAS
Clase	AREA DESARROLLO INFORMATICO
Estado	QRS en Análisis de Dependencia Competente

Gestión | Historial | Seguridades | Anexos | Respuesta

Estado Actual
QRS en Análisis de Dependencia Competente

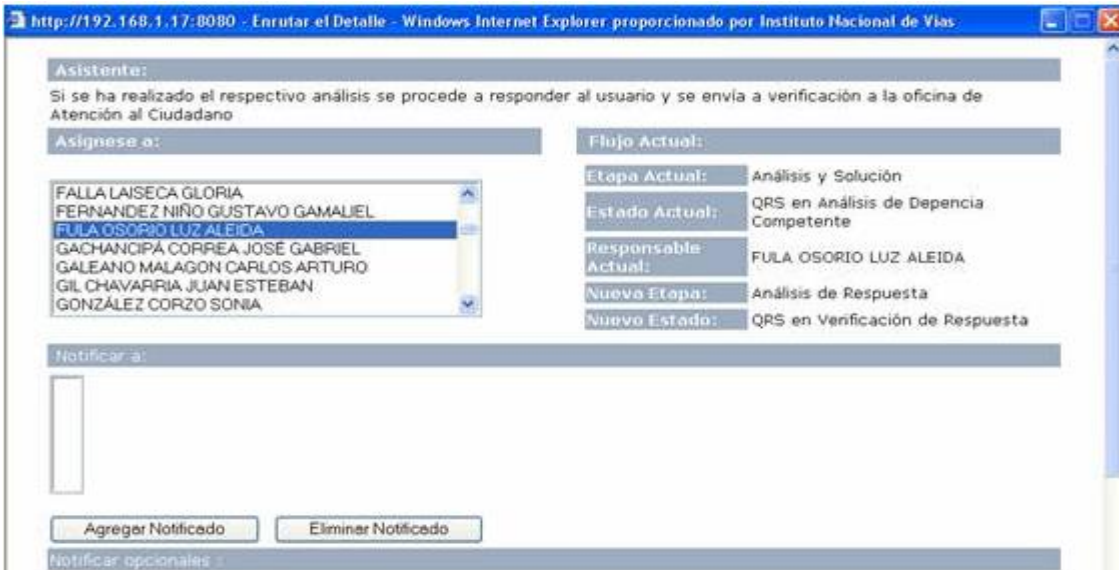
Tareas Realizadas	Enrutar
	<input type="button" value="Enrutar"/>

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		
		1		
PÁGINA		13	DE	16




En la cual seleccionamos la opción **Enviar Respuesta al Jefe para Aprobación** y le damos Clic en el botón de **Aceptar** nos muestra otra pantalla con el listado de los jefes o funcionarios encargados de aprobar, escogemos el funcionario deseado y damos clic en el botón **Enrutar**

Como lo muestra la pantalla:



Comentarios:

Enrutar

	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		1
		PÁGINA	14	DE

En este momento le llega un correo al jefe con la respuesta, para ser Revisada y Aprobada por él dicha Respuesta



Detalle 319 de QRS #383

Concepto	SOLICITUDES
Tipo	ADMINISTRATIVAS
Clase	AREA DESARROLLO INFORMATICO
Estado	QRS en Verificación de Respuesta

Info. Usuario Descripción Document. Análisis Verificac. **Gestión** Historial Seguridades Anexos Respuesta

Tiempo de Respuesta Días.Horas

Respuestas dirigidas al Cliente

Descripción	Fecha Respuesta	Tipo	Usuario
Prueba2 Satisfactia	2008-10-22	Carta	ACOSTA DÍAZ JUSTO GUILLERMO

Luego da click en la pestaña **Gestión**



Detalle 319 de QRS #383


Concepto	SOLICITUDES
Tipo	ADMINISTRATIVAS
Clase	AREA DESARROLLO INFORMATICO
Estado	QRS en Verificación de Respuesta

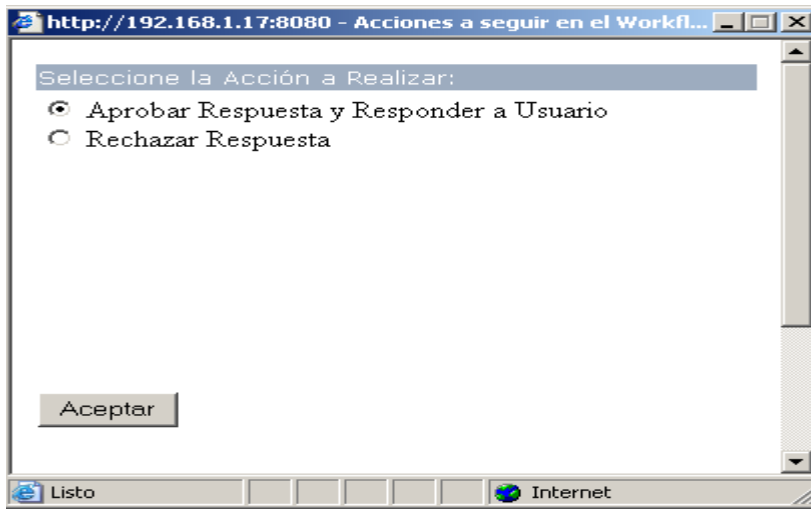
Info. Usuario Descripción Document. Análisis Verificac. **Gestión** Historial Seguridades Anexos Respuesta

Ciclo de Apobación	Actividad Actual	Estado Actual
Quejas, Reclamos y Sugerencias	Análisis de Respuesta	QRS en Verificación de Respuesta

Responsable Actual	Tareas Realizadas	Enrutar
MALAGON NAVAS LAURA INÉS		<input type="button" value="Enrutar"/>

Aquí va a mostrar una pantalla de con dos opciones:

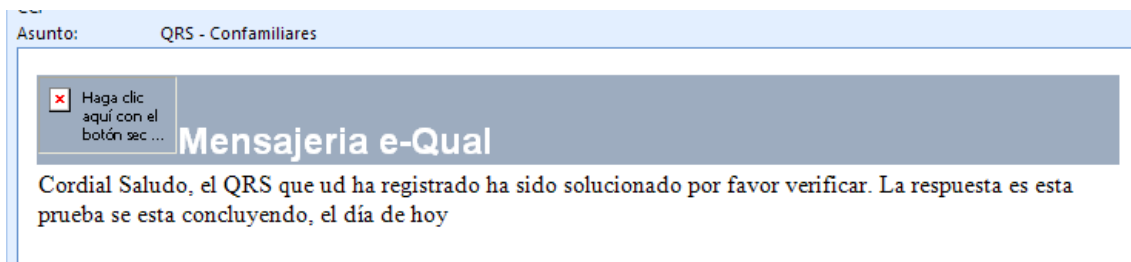
	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE VIAS SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO E-QUAL	CÓDIGO		
		VERSIÓN		
		1		
PÁGINA		15	DE	16



y damos clic en el botón **Enrutar**



Una vez aprobada la respuesta que diligenciamos en descripción, se le esta enviando al correo especificado por el usuario, de la siguiente forma:





MINISTERIO DE TRANSPORTE
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS
SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA
PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN
MANUAL DEL MODULO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL APLICATIVO
E-QUAL

CÓDIGO			
VERSIÓN	1		
PÁGINA	16	DE	16