

1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo definir los procedimientos de servicio al usuario por parte de la Fundación Amigos de Fulbright en referencia a atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, solicitudes de reembolsos o devolución de productos, así como los canales, protocolos y procedimientos para prestar dicho servicio bajo estándares de calidad, respeto y transparencia.

2. GLOSARIO

- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. En el caso específico del examen TOEFL ITP, el cliente será denominado “candidato”.
- **Parte interesada:** persona y organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento, inconformidad o insatisfacción que formula una persona a causa del incumplimiento de una norma legal vigente.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o atención satisfactoria, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.
- **Reembolso:** hace referencia a la operación por la cual una persona u organización recibe de vuelta el dinero que previamente ha adelantado, debido a la utilización del bien o servicio adquirido por causa de fuerza mayor.
- **Solicitud de documentos o información:** Modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la organización. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de ideas o propuestas tendientes al mejoramiento de un servicio o la gestión de la organización.

3. POLÍTICA DE SERVICIO AL USUARIO

La Fundación Amigos de Fulbright se compromete a brindar a todos sus usuarios una atención oportuna, de calidad que permita el acceso a nuestros servicios y un nivel de satisfacción sobresaliente sobre dicha atención recibida.

a. Acciones individuales para cumplir la política de servicio al usuario

- Todos los miembros del staff de la fundación Amigos de Fulbright Colombia nos comprometemos a brindar un servicio de calidad, amable, respetuoso y diligente, sin generar distinciones y en pro de la satisfacción de nuestros usuarios.
- Todas las actuaciones se basan en un enfoque de inclusión y diversidad, en donde no hay distinciones de raza, sexo, edad, religión, estatus socioeconómico, discapacidad, orientación sexual o género.

4. CANALES DE ATENCIÓN



Correspondencia: radicación en la recepción, Calle 37 # 15-73, barrio Teusaquillo, Bogotá D.C.

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.*



Telefónica: (+571) 4324680 y **WhatsApp** (+57) 304 476 6389

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. – 2:00 a 5:00 p.m. *



Correo de contacto:

fundacionamigos@fulbright.edu.co

toefl@fulbright.edu.co



Página web: www.fulbright.edu.co, sección Acerca de/Contacto, información de contacto directorio staff Fulbright

***Por motivo del COVID-19, toda la atención presencial se suspende y se canalizan las consultas y atención a través de correo electrónico. Una vez se retorne a las instalaciones, se definirán canales de atención, aforo máximo de casa Fulbright, horarios, entre otros elementos, de acuerdo a los protocolos de bioseguridad previamente aprobados. La atención telefónica solo se realiza por Whatsapp de la línea celular institucional indicada.**

5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 los siguientes son los tiempos a tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan las distintas partes interesadas:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de Documentos	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Senadores/Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o Consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Quejas	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario

Para realizar una gestión completa y oportuna el solicitante debe tener en cuenta lo siguiente:

a. Derechos de petición o peticiones:

La petición deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta

b. Quejas

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que pueda servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La organización no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

c. Reclamos

El reclamo deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud.

d. Desistimiento Tácito

En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRSD ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015:

“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede

recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”

De acuerdo con el Decreto Legislativo N°491 de 2020, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Presidente de la República; a continuación, damos a conocer los tiempos establecidos para dar respuesta a sus solicitudes:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de Documentos	Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción
Quejas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario

6. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS

Se atenderán todas las quejas que se puedan presentar por los servicios prestados por la Fundación y que se reciban por diferentes fuentes como correo electrónico, encuesta de satisfacción, redes sociales, entre otros que puedan surgir. Todas serán tratadas y atendidas de manera oportuna y veraz.

En el momento en que un miembro del staff identifique o reciba una queja, toda acción que se realice para subsanar dicha situación debe ser informada a la gerencia, y se debe dar respuesta en el tiempo estipulado por la normatividad vigente, según lo indicado en el presente documento.

Cada responsable debe atender los requerimientos y quejas conforme con lo dispuesto en el presente documento, procurando siempre la oportunidad, claridad y respeto.

Procedimiento de gestión de quejas:

- Los clientes tendrán acceso a la información sobre el proceso de gestión de quejas y sugerencias a través de la página web: <https://www.fulbright.edu.co/examen-toefl/#1588796654199-e6345046-8e7a> y <https://www.fulbright.edu.co/fundacion-amigos-de-fulbright/>
- Los clientes pueden presentar una queja a través de los siguientes medios: personalmente, llamada telefónica, o correo electrónico:
 - fundacionamigos@fulbright.edu.co
 - toefl@fulbright.edu.co (en caso de tratarse de una solicitud específica del examen TOEFL ITP)

El miembro del staff de la Fundación que recibe la queja deberá:

- Recibir la queja, reclamo o sugerencia
- Informar al cliente la recepción de su queja o solicitud
- Canalizar la queja a quien corresponda.
- Dar seguimiento y atención a los reclamos.
- Verificar la resolución y el cierre de la solicitud.
- Notificar la resolución al cliente

- Por cada queja, el miembro del staff de la Fundación que recibe la queja deberá diligenciar el Registro de quejas y sugerencias, dispuesto en la unidad compartida:

Datos de seguimiento

Fecha de radicación o envío de la queja	
Persona o entidad que hace la solicitud	
Detalles pertinentes de la queja	
Solución buscada por quien reclama	
Áreas involucradas y relacionadas con la queja	
Plazo para la respuesta	
Colaborador que realizará y enviará la respuesta por escrito	
Acciones inmediatas	
Resolución	
Canal de notificación o respuesta	
Fecha de notificación de respuesta generada	

7. PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSOS Y REPROGRAMACIÓN DE EXAMEN TOEFL ITP Y LIBROS DE PREPARACIÓN PARA EXÁMENES

7.1 REEMBOLSOS:

- El periodo para el cual el cliente puede aplicar a la política de reembolso es de 15 días contados a partir de la fecha programada del examen. Si han pasado 15 días desde la fecha estimada para la prestación del servicio o entrega del producto no se podrá ofrecer un reembolso de dinero, o cambiar la fecha de presentación, en el caso de exámenes.
- Para ser elegible para un reembolso de dinero el cliente debe tener en cuenta:
 - Examen TOEFL ITP:
 - No es posible reembolsar el dinero al candidato que, siendo citado, no asista de manera puntual al día de la prueba o que no cumpla los requisitos técnicos solicitados de manera previa al registro:
 - Windows® 8.1 y 10 o Mac® OS X 10.11.
 - Google Chrome (minimum version: 85.0), Microsoft Edge Chromium (minimum version: 85.0), Safari® (minimum version: 11.0), Safari® 9, o Google Chrome, Firefox 10.11
 - Contar con una conexión a Internet fuerte y estable en el momento de presentar la prueba. Las velocidades mínimas de banda ancha necesarias para la realización de examen son: velocidad de descarga de 15 Mbps y velocidad de carga de 5 Mbps. Si es posible, recomendamos usar una conexión cableada al router o módem.
 - Usar un computador Windows® o Mac® con cámara incorporada o webcam y privilegios de administrador para realizar la prueba. Otros dispositivos como celulares o tabletas no son compatibles.
 - Los reembolsos de dinero aplican exclusivamente para casos de enfermedad con incapacidad vigente, servicio militar o muerte de familiar. Se podrá llegar a validar situaciones de casos fortuitos previa justificación de lo sucedido y validación interna por parte de la Fundación. En estos casos fortuitos, el reembolso se dará sobre el 75% del valor cancelado. En las circunstancias de fuerza mayor (enfermedad, muerte familiar o servicio militar) el reembolso se realizará por el valor cancelado, los descuentos realizados por la entidad bancaria serán asumidos por el candidato.
 - Si el candidato resuelve el examen en algún porcentaje desde 1% a 99% y no lo logró completar al 100% el examen por temas de conexión a red del lugar en el que está presentando el examen, o

temas técnicos de su equipo, no podrá ser elegible para reembolso o reprogramación, puesto que la licencia ya fue usada.

- Libros de preparación:
 - El reembolso del dinero aplicará para aquel cliente que reciba un artículo en mal estado, defectuoso o equivocado. En estos casos, el cliente podrá devolver el producto y solicitar el reembolso del dinero.
- Una vez se haya determinado la viabilidad del reembolso, el cliente deberá:
 - Informar al correo electrónico fundacionamigos@fulbright.edu.co o toefl@fulbright.edu.co (en caso de tratarse de una solicitud específica del examen TOEFL ITP) la razón de la solicitud de reembolso junto con los siguientes documentos:
 - Evidencias de causa de imposibilidad de presentar la prueba (por ejemplo, cita médica)
 - RUT persona natural en caso que aplique
 - Cédula de ciudadanía.
 - Certificado bancario con fecha de expedición no mayor a 3 meses
 - Cuenta de cobro, siguiendo el modelo que se presenta a continuación:

Cuenta de Cobro N° ____
Ciudad, fecha
FUNDACIÓN AMIGOS DE FULBRIGHT, NIT. 900246548-5
Debe a: Nombre completo, Cédula de ciudadanía
La suma de: _____ M/CTE (\$ _____ M/CTE)
Por concepto de reembolso de _____
Entidad Bancaria: _____
Número de cuenta : _____
Tipo (Ahorros o corriente) : _____
Titular de la cuenta: _____

Firma
Nombre Completo
Cédula
Aprobado por:

Reembolsos tardíos o faltantes (si corresponde)

- Los reembolsos pueden tomar 15 días hábiles después del recibido completo de la documentación solicitada en el punto anterior.
- Si aún no ha recibido un reembolso, el cliente deberá en primer lugar revisar su cuenta bancaria y posteriormente comunicarse a los correos fundacionamigos@fulbright.edu.co o toefl@fulbright.edu.co.

7.2 REPROGRAMACIONES (aplica para presentación de TOEFL ITP):

- Las reprogramaciones aplican para los candidatos que asisten de manera puntual al día de la prueba, que cumplen con los requisitos técnicos solicitados de manera previa al registro, pero que por motivos ajenos no pueden iniciar con la presentación de la prueba.
- El periodo en el cual el candidato puede aplicar para una reprogramación es de tres (3) días. Si han pasado 3 días desde la fecha programada para la presentación de la prueba no se podrá reprogramar el examen nuevamente.
- No es posible reprogramar al candidato que, siendo citado, no asista de manera puntual al día de la prueba o que no cumpla los requisitos técnicos solicitados de manera previa al registro:
 - Windows® 8.1 y 10 o Mac® OS X 10.11.
 - Google Chrome (minimum version: 85.0), Microsoft Edge Chromium (minimum version: 85.0), Safari® (minimum version: 11.0), Safari® 9, o Google Chrome, Firefox 10.11
 - Contar con una conexión a Internet fuerte y estable en el momento de presentar la prueba. Las velocidades mínimas de banda ancha necesarias para la realización de examen son: velocidad de descarga de 15

- Mbps y velocidad de carga de 5 Mbps. Si es posible, recomendamos usar una conexión cableada al router o módem.
- Usar un computador Windows® o Mac® con cámara incorporada o webcam y privilegios de administrador para realizar la prueba. Otros dispositivos como celulares o tabletas no son compatibles.
 - En caso de que el candidato demuestre durante la sesión al Proctor o supervisor que ha cumplido con todos los requerimientos necesarios para la presentación de la prueba, deberá:
 - Informar al correo electrónico toefl@fulbright.edu.co la razón de la solicitud de reprogramación, explicando la situación puntal presentada durante la sesión, junto con los siguientes archivos:
 - Pantallazo que evidencie el sistema operativo utilizado: Windows® 8.1 y 10 o o Mac® OS X 10.11.
 - Pantallazo que evidencie el navegador utilizado: Google Chrome (minimum version: 85.0), Microsoft Edge Chromium (minimum version: 85.0), Safari® (minimum version: 11.0), Safari® 9, o Google Chrome, Firefox 10.11
 - Pantallazo que evidencie las velocidades de banda ancha al momento de la realización de examen: velocidad de descarga de 15 Mbps y velocidad de carga de 5 Mbps.
 - En todos los pantallazos debe aparecer la fecha y hora en que se realiza el registro de la imagen.
 - La persona responsable por parte de la Fundación deberá dar respuesta al candidato siguiendo los procedimientos de atención a PQRS, y deberá brindar posibilidades de fecha de reprogramación teniendo en cuenta los cupos disponibles en sesiones existentes, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la solicitud.