

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, sugerencias y respuestas judiciales, 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 relacionado con el examen TOEFL ITP.
- **Parte interesada:** Persona y organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. También se entenderá como parte interesada los beneficiarios totales de los proyectos.
- **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.
- **Respuestas judiciales:** Satisfacción a una petición, queja o reclamo presentada a la FAF en el término establecido

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 a un nivel de satisfacción sobresaliente sobre dicha atención recibida.

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

- Todos los miembros del staff de la fundación Amigos de Fulbright nos comprometemos a brindar un servicio de

PROCESO Direccionamiento Estratégico	Fecha elaboración: 09/04/2021	Fecha actualización: 06/09/2022	Versión 2	Página 1 de 8
DOCUMENTO Procedimiento protocolo atención al usuario	Elaborado por: Daniela Giraldo - Profesional de apoyo tecnico		Aprobado por Juliana Vernaza - Directora General	
Responsable FAF	Revisado por: Daniel Paz - Pasante Jurídico Laura Florez - Líder de exámenes Laura Diaz . Profesional de apoyo exámenes Yency Cruz - Profesional de apoyo contable y administrativo Santiago Castañeda - Líder proyectos Marisol Moscoso - Profesional de apoyo proyectos María Cristina Bermudez-Jefe de Desarrollo Organizacional Miguel Espinoza		Código DE-PR-01	

- 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: (+601) 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 (Profesional de Apoyo de Exámenes)



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 indicado. 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 solo se realiza por el chat de 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:

PROCESO Direccionamiento Estratégico	Fecha elaboración: 09/04/2021	Fecha actualización: 06/09/2022	Versión 2	Página 2 de 8
DOCUMENTO Procedimiento protocolo atención al usuario	Elaborado por: Daniela Giraldo - Profesional de apoyo tecnico		Aprobado por Juliana Vernaza - Directora General	
Responsable FAF	Revisado por: Daniel Paz - Pasante Jurídico Laura Florez - Líder de exámenes Laura Diaz . Profesional de apoyo exámenes Yency Cruz - Profesional de apoyo contable y administrativo Santiago Castañeda - Líder proyectos Marisol Moscoso - Profesional de apoyo proyectos María Cristina Bermudez-Jefe de Desarrollo Organizacional Miguel Espinoza		Código DE-PR-01	

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:

5.1. 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
- Documento de identidad o NIT
- Correo electrónico
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta

5.2. Quejas

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de identidad o NIT
- Correo electrónico
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan 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.

5.3. Reclamos

El reclamo deberá contener, por lo menos:

PROCESO Direccionamiento Estratégico	Fecha elaboración: 09/04/2021	Fecha actualización: 06/09/2022	Versión 2	Página 3 de 8
DOCUMENTO Procedimiento protocolo atención al usuario	Elaborado por: Daniela Giraldo - Profesional de apoyo tecnico		Aprobado por Juliana Vernaza - Directora General	
Responsable FAF	Revisado por: Daniel Paz - Pasante Jurídico Laura Florez - Líder de exámenes Laura Diaz . Profesional de apoyo exámenes Yency Cruz - Profesional de apoyo contable y administrativo Santiago Castañeda - Líder proyectos Marisol Moscoso - Profesional de apoyo proyectos María Cristina Bermudez-Jefe de Desarrollo Organizacional Miguel Espinoza		Código DE-PR-01	

- Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso.
- Documentos de identidad o NIT
- Correo electrónico
- 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.

5.4. Desistimiento Tácito

En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRS 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.*

6. PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PROCESOS JUDICIALES Y ACCIONES DE TUTELA

De acuerdo con lo establecido en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social “Decreto Ley 2158 de 1948”, Código General del Proceso “Ley 1564 de 2012”, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo “Ley 1437 de 2011” y Decreto Ley 2591 de 1991, los siguientes son los términos a tener en cuenta para contestar en los diferentes procesos judiciales y acciones de tutela.

a. Procesos laborales

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Contestación de la demanda	Dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del auto admisorio
Subsanación de la contestación	Dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación

b. Acciones de tutela

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Contestación de la tutela	Dentro de 24 horas a 48 horas de la notificación (Dependiendo del juez)
Impugnación	Dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo

c. Procesos civiles

PROCESO Direccionamiento Estratégico	Fecha elaboración: 09/04/2021	Fecha actualización: 06/09/2022	Versión 2	Página 4 de 8
DOCUMENTO Procedimiento protocolo atención al usuario	Elaborado por: Daniela Giraldo - Profesional de apoyo tecnico		Aprobado por Juliana Vernaza - Directora General	
Responsable FAF	Revisado por: Daniel Paz - Pasante Jurídico Laura Florez - Líder de exámenes Laura Diaz . Profesional de apoyo exámenes Yency Cruz - Profesional de apoyo contable y administrativo Santiago Castañeda - Líder proyectos Marisol Moscoso - Profesional de apoyo proyectos María Cristina Bermudez-Jefe de Desarrollo Organizacional Miguel Espinoza		Código DE-PR-01	

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Contestación de la demanda	Dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del auto admisorio
Subsanación de la contestación	Dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación

d. Procesos administrativos

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Copias de la demanda en secretaría a disposición del notificado	Dentro de los veinticinco (25) días siguientes a la notificación del auto admisorio
Contestación de la demanda	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a recoger las copias

7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS

Se atenderán todas las quejas que se puedan presentar por los servicios prestados por la FAF y que se reciban por diferentes fuentes como correo electrónico, encuesta de satisfacción, redes sociales, vía telefónica, 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 general, 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/fundacion-amigos-de-fulbright/>
- Los clientes pueden presentar una queja a través de los siguientes medios:
 1. Llamada telefónica: (+601) 4324680
 2. 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
 3. Correo electrónico: fundacionamigos@fulbright.edu.co y 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.

PROCESO Direccionamiento Estratégico	Fecha elaboración: 09/04/2021	Fecha actualización: 06/09/2022	Versión 2	Página 5 de 8
DOCUMENTO Procedimiento protocolo atención al usuario	Elaborado por: Daniela Giraldo - Profesional de apoyo tecnico		Aprobado por Juliana Vernaza - Directora General	
Responsable FAF	Revisado por: Daniel Paz - Pasante Jurídico Laura Florez - Líder de exámenes Laura Diaz . Profesional de apoyo exámenes Yency Cruz - Profesional de apoyo contable y administrativo Santiago Castañeda - Líder proyectos Marisol Moscoso - Profesional de apoyo proyectos María Cristina Bermudez-Jefe de Desarrollo Organizacional Miguel Espinoza		Código DE-PR-01	

- 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.

8. REEMBOLSOS DE EXAMEN TOEFL ITP Y LIBROS DE PREPARACIÓN PARA EXÁMENES

Reembolso para persona natural

Los reembolsos de dinero aplican exclusivamente para casos de enfermedad con incapacidad vigente, servicio militar o muerte de familiar, siempre y cuando la solicitud se realice en un tiempo no mayor a 15 días hábiles. 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 (4x1000, comisión bancaria, reteica y retefuente)

El periodo para el cual el cliente puede aplicar a la política de reembolso es de 15 días hábiles 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.

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:

- Certificado bancario con fecha de expedición no mayor a 3 meses
- Evidencias de causa de imposibilidad de presentar la prueba (por ejemplo, cita médica)
- RUT persona natural *en caso de que aplique*
- Cédula de ciudadanía.
- Fecha y hora (en caso de ser examen TOEFL ITP)
- Soporte del pago efectuado por el cliente
- Cuenta de cobro (Ver anexo)

Reembolso para persona jurídica

1. Las facturas se generan una vez que las personas programadas realizan los exámenes, por lo tanto la persona jurídica cuenta con 30 días calendario para realizar el pago.
2. Los reembolsos de dinero se aplican exclusivamente para casos en los que la persona jurídica ejecuta dos pagos, es decir, genera el pago de una factura dos veces.
3. El reembolso se realiza siempre y cuando la solicitud se genere en un tiempo no mayor a 30 días calendario. El

PROCESO Direccionamiento Estratégico	Fecha elaboración: 09/04/2021	Fecha actualización: 06/09/2022	Versión 2	Página 6 de 8
DOCUMENTO Procedimiento protocolo atención al usuario	Elaborado por: Daniela Giraldo - Profesional de apoyo tecnico		Aprobado por Juliana Vernaza - Directora General	
Responsable FAF	Revisado por: Daniel Paz - Pasante Jurídico Laura Florez - Líder de exámenes Laura Diaz . Profesional de apoyo exámenes Yency Cruz - Profesional de apoyo contable y administrativo Santiago Castañeda - Líder proyectos Marisol Moscoso - Profesional de apoyo proyectos María Cristina Bermudez-Jefe de Desarrollo Organizacional Miguel Espinoza		Código DE-PR-01	

reembolso se generará sobre el 100% del pago realizado sin embargo, se realizan los descuentos de la entidad bancaria (4x1000, reteica y retefuente)

4. El cliente deberá informar al correo electrónico fundacionamigos@fulbright.edu.co o apoyofundacion@fulbright.edu.co la razón de la solicitud de reembolso junto con los siguientes documentos:

- Certificado bancario con fecha de expedición no mayor a 3 meses
- Cámara y comercio con una vigencia no mayor a un mes
- RUT
- Soporte del pago efectuado por el cliente
- Cuenta de cobro (Ver anexo)

- 8.1. TOEFL ITP** El cliente debe tener en cuenta que 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:

1. Windows® 8.1 y 10 o o Mac® OS X 10.11.
2. 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
3. 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.
4. 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.

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.

- 8.2. LIBROS:** 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.

Reembolsos tardíos o faltantes (si corresponde):

1. Los reembolsos pueden tomar 15 días hábiles después del recibido completo de la documentación solicitada en el punto anterior.
2. 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.

PROCESO Direccionamiento Estratégico	Fecha elaboración: 09/04/2021	Fecha actualización: 06/09/2022	Versión 2	Página 7 de 8
DOCUMENTO Procedimiento protocolo atención al usuario	Elaborado por: Daniela Giraldo - Profesional de apoyo tecnico		Aprobado por Juliana Vernaza - Directora General	
Responsable FAF	Revisado por: Daniel Paz - Pasante Jurídico Laura Florez - Líder de exámenes Laura Diaz . Profesional de apoyo exámenes Yency Cruz - Profesional de apoyo contable y administrativo Santiago Castañeda - Líder proyectos Marisol Moscoso - Profesional de apoyo proyectos María Cristina Bermudez-Jefe de Desarrollo Organizacional Miguel Espinoza		Código DE-PR-01	

9. REPROGRAMACIONES (aplica para presentación de EXAMEN 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 casos fortuitos (fallas en dispositivos o conectividad, daños en la luz o imprevistos comprobados que impidan realizar la presentación del examen)
- 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:
 1. Windows® 8.1 y 10 o o Mac® OS X 10.11.
 2. 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
 3. 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.
 4. 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.
- La persona responsable por parte de la FAF, en este caso el profesional de apoyo de exámenes 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.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
1	06/09/2022	Todos	Se crea el documento

PROCESO Direccionamiento Estratégico	Fecha elaboración: 09/04/2021	Fecha actualización: 06/09/2022	Versión 2	Página 8 de 8
DOCUMENTO Procedimiento protocolo atención al usuario	Elaborado por: Daniela Giraldo - Profesional de apoyo tecnico		Aprobado por Juliana Vernaza - Directora General	
Responsable FAF	Revisado por: Daniel Paz - Pasante Jurídico Laura Florez - Líder de exámenes Laura Diaz . Profesional de apoyo exámenes Yency Cruz - Profesional de apoyo contable y administrativo Santiago Castañeda - Líder proyectos Marisol Moscoso - Profesional de apoyo proyectos María Cristina Bermudez-Jefe de Desarrollo Organizacional Miguel Espinoza		Código DE-PR-01	