**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | **10 de abril de 2018**Lanzamiento  |
| 1 | **18 de Abril de 2018**Se actualizan los cargos que intervienen en el proceso y se ajustan las actividades desarrolladas en la gestión de PQR`S. |
| 2 | **5 de junio de 2019**Cambio de Logo, Lista de Distribución.Ajuste en la descripción de actividades |
| 3 | **28 de julio de 2020**Se actualiza la descripción de actividades incluyendo la numero dos (2), donde se describe como remitir la PQRS y su radicación en correspondencia para ser subida a la plataforma docxflow. |
| 4 | **10 Marzo de 2022**En Consideraciones Generales se quitaron los números telefónicos ya que varían.Se incluye el paso No. 2.Se ajusta la redacción del paso No. 4Se complementa el paso No. 6 incluyendo que la respuesta se envía con copia a PQR`SSe incluye el paso No. 7 en donde se informa la implementación de la herramienta digital CERTIMAIL.Se complementa el paso No. 8 incluyendo el diligenciamiento del FOR-REP-06 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Diego Hernán Ramos | **Nombre:** Sandra Patricia Moreno Pulido | **Nombre:** Sandra Patricia Moreno Pulido |
| **Cargo:** Técnico I PQR´s | **Cargo:** Representante de la Dirección | **Cargo:** Representante de la Dirección |
| **Fecha:** 10 de Marzo de 2022 | **Fecha:** 10 de Marzo de 2022 | **Fecha**: 10 de Marzo de 2022 |

|  |
| --- |
| **Lista de Distribución** |
| **No.** | **Cargo** | **No.** | **Cargo** |
| **1** | Presidente Ejecutivo | **2** | Director de Control Interno  |
| **3** | Director de Desarrollo Institucional  | **4** | Director Administrativo y Financiero |
| **5** | Director de Asuntos Jurídicos | **6** | Director de Registros Públicos  |
| **7** | Director de Promoción y Desarrollo |  |  |

1. **OBJETIVO**

Definir las actividades para la recepción, evaluación, gestión y cierre de las quejas (retroalimentación del cliente), para la resolución de cualquier queja recibida, aumentando la capacidad de la organización para mejorar el servicio al cliente.

1. **ALCANCE**

# Este procedimiento inicia desde la recepción de la queja hasta el cierre de la misma.

1. **TERMINOLOGÍA**

# Petición: Es la solicitud o requerimiento de una acción, a resolver dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibido.

# Queja: Si el usuario tiene inconformidad por una conducta incorrecta, hecho arbitrario o desatención por parte de un funcionario de la entidad.

# Reclamo: Cuando el usuario detecta incumplimiento o irregularidades en alguno de los servicios ofrecidos por la entidad.

# Sugerencia: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la entidad.

1. **FORMATOS Y/O DOCUMENTOS UTILIZADOS**

FOR-REP-06 Control de Peticiones, Quejas y Reclamos

FOR-REP-07 Conformidad del Servicio (Petición, Quejas y Reclamos)

PDO-CMC-05 Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

Las Pqr’s del cliente son aplicables para los procesos de interacción directa con el cliente. Pueden recibirse de manera verbal y/o escrita a través de la página www.ccfacatativa.org.co en el link de PQR's, también puede realizarse telefónicamente o presencialmente en cualquiera de nuestras oficinas, estas deben registrarse en el formato FOR-REP-07 Conformidad del Servicio (Petición, Quejas y Reclamos)

De igual manera, cualquier cambio, modificación y/o manejo relacionado con este procedimiento, se deberá solicitar previa autorización al área de Calidad

**5.1 RESPUESTA AL CLIENTE**

Analizar los motivos del resultado defectuoso o inoportuno, si el problema que se está presentando es por atención, información, tiempo en el servicio y trámite, la cual se tramitará directamente con el proceso y su dueño.

El tiempo de respuesta no podrá sobrepasar los **tres (3) días hábiles** de la fecha de recibido de la misma y todo tipo de respuesta debe contar con los soportes.

El tratamiento de la PQR´s debe quedar diligenciada en la planilla FOR-REP-06 Control de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el consecutivo asignado.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| **N.º** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Recepcionar la PQR’s presentada por el usuario por cualquier medio de comunicación. | Técnico I PQR´s | Página WEB, líneas telefónicas de la entidad y/o Presencialmente |
| **2** | Revisión de la PQR’s efectuando la trazabilidad de lo sucedido. | Técnico I Pqr’s | FOR-REP-07 Conformidad del Servicio (Petición, Quejas y Reclamos) |
| **3** | Remitir la PQR’s al dueño del proceso por medio del correo electrónico y su radicación en correspondencia para ser subida a la plataforma Docxflow. | Técnico I PQRS | Correo electrónico y plataforma Docxflow |
| **4** | Diligenciamiento del FOR-REP-06 (Control de Peticiones, Quejas y Reclamos) registrando la PQR`s. | Técnico I PQR´s | FOR-REP-06 (Control de Peticiones, Quejas y Reclamos) |
| **5** | Elaboración de respuesta al usuario enunciando la medida que se tomará para mitigar la inconformidad. | Director de Área | Plataforma Docxflow |
| **6** | El dueño del proceso dará respuesta al usuario. La enviará por la plataforma Docxflow de correspondencia con copia al área de PQR´s, en un término de **tres (3) días hábiles** siguientes a la recepción de la misma. | Director de Área  | Plataforma Docxflow |
| **7** | Cuando Correspondencia envíe la respuesta al usuario activará la herramienta digital Correo Certificado “CERTIMAIL”, la cual nos evidenciará la hora y el día de la visualización del correo por parte del usuario.   | Correspondencia | Herramienta Digital CERTIMAIL |
| **8** | Se archiva la Pqr’s adjuntado la respuesta con sus respectivos soportes. Se evidencia el cierre de la misma registrando en los Formatos FOR-REP-06 Control de Peticiones, Quejas y Reclamos y FOR-REP-07 Conformidad del Servicio (Petición, Quejas y Reclamos) | Técnico I PQR´s | FOR-REP-07 Conformidad del Servicio (Petición, Quejas y Reclamos) FOR-REP-06 (Control de Peticiones, Quejas y Reclamos) |
| **9** | En caso que las correcciones propuestas para el tratamiento de la PQR´s no hayan sido eficaces y es reiterativa la PQR´s se debe además de dar respuesta al usuario documentar la medida en una acción correctiva.  | Director de Área | PDO-CMC-05 (Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas)FOR-CMC-01 REGISTRO DE ANALISIS DE CAUSASFOR-CMC-11 SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA. |
| **10** | Realizar seguimiento a las acciones Correctivas para asegurar la Eficacia de las mismas. | Director de Área y Profesional II de Calidad | PDO-CMC-05. (Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas). |
| **11** | Fin. |  |  |