
	PDO-CMC-06	Página 1 de 4
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS	

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. 4 Se complementa el paso No. 6 incluyendo que la respuesta se envía con copia a PQR`S Se 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		

	PDO-CMC-06	Página 2 de 4
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS	

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.

2. ALCANCE

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

3. 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.

4. 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](#)

5. 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

	PDO-CMC-06	Página 3 de 4
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS	

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.

6. 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	Correspondencia	Herramienta Digital CERTIMAIL

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PDO-CMC-06	Página 4 de 4
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS	

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	hora y el día de la visualización del correo por parte del usuario.		
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 CAUSAS FOR-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.		