**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 |
| 5 | **04 de mayo de 2023**  Actualización en la DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, relacionando los responsables del envió de la respuesta al usuario y soportes de CERTIMAIL. |
| 6 | **13 de julio de 2023**  Actualización de la terminología y el término de respuesta de las Pqr´s y la descripción de la actividad del paso No. 4.  En el numeral 5.1 Respuesta al cliente se ajustaron los tiempos.  Ajuste paso No. 4 Descripción de Actividades ajustando tiempos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Constanza Collazos | **Nombre:** Paola Lara | **Nombre:** María del Carmen García López |
| **Cargo:** Técnico I PQR´S | **Cargo:** Técnico II de Gestión Documental | **Cargo:** Directora Desarrollo Institucional |
| **Fecha**: 7 de julio de 2023 | **Fecha:** 7 de julio de 2023 | **Fecha**: 07 de julio de 2023 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. El termino de para dar respuesta a esta petición es diez (10) días hábiles.

# Queja: Instrumento que permite a una persona natural o jurídica poner en conocimiento una inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de los funcionarios en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos. El termino de para dar respuesta a esta queja es de cinco (5) días hábiles.

# Reclamo: Medio que permite expresar insatisfacción a los servicios que presta la entidad, exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia del proceso. El termino de para dar respuesta a esta petición es de diez (10) días hábiles.

# Sugerencia: Aporte presentado por el usuario con el fin de contribuir al mejoramiento continuo 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 una vez recibida la PQR´S, no podrá sobrepasar los tiempos establecidos, así como todo tipo de respuesta debe contar con los soportes como evidencia del tratamiento de la Pqr’s. Los tiempos de respuesta parametrizados en la plataforma DOCXFLOW quedaron establecidos de la siguiente manera:

**petición** es diez (10) días hábiles

**queja** es de cinco (5) días hábiles

**reclamo** es de diez (10) días hábiles

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, en caso de ser presentada en físico diligenciar el FOR-REP-07 (Conformidad del servicio (petición, Quejas y Reclamos) por parte del usuario o por el Técnico I de PQRS en circunstancias excepcionales en las que el usuario no lo pueda diligenciar, se remite a correspondencia para que se le asigne su radicado de entrada y se envié al responsable de Pqr’s por medio del Docxflow. | Técnico I Pqr’s  Correspondencia | Página WEB, líneas telefónicas de la entidad, Ventanilla virtual - Docxflow y/o Presencialmente  FOR-REP-07 Conformidad del Servicio (Petición, Quejas y Reclamos) |
| **2** | Revisión y diligenciamiento del FOR-PRE-07 (Conformidad del servicio (petición, Quejas y Reclamos) 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 Director o Coordinador del proceso involucrado en la PQRS por medio del Docxflow para dar gestión y trámite. | Técnico I PQRS | Plataforma Docxflow |
| **4** | El director o Coordinador del proceso generará la respuesta por medio del Docxflow en el término estipulado según el trámite, en el término establecido en la plataforma Docxflow siguientes a la recepción de este, seleccionando en el tipo documental formato de respuesta a comunicaciones / Respuesta comunicaciones PQRS, asegurando el despacho por correo certificado, enunciando al usuario la medida que se tomará para mitigar la inconformidad. | Director de Área | Plataforma Docxflow |
| **5** | Director o Coordinador dará en distribución del trámite al responsable de PQRS por el Docxflow para dar finalizar a la PQR’S | Director de Área  Técnico I PQR´s | Plataforma Docxflow |
| **6** | Solicitar a correspondencia la evidencia del Correo Certificado “CERTIMAIL”, en donde muestre la hora y el día de la visualización del correo por parte del usuario. | Correspondencia | Herramienta Digital CERTIMAIL, correo electrónico. |
| **7** | 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) |
| **8** | 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. |
| **9** | 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). |
| **10** | Fin. |  |  |