


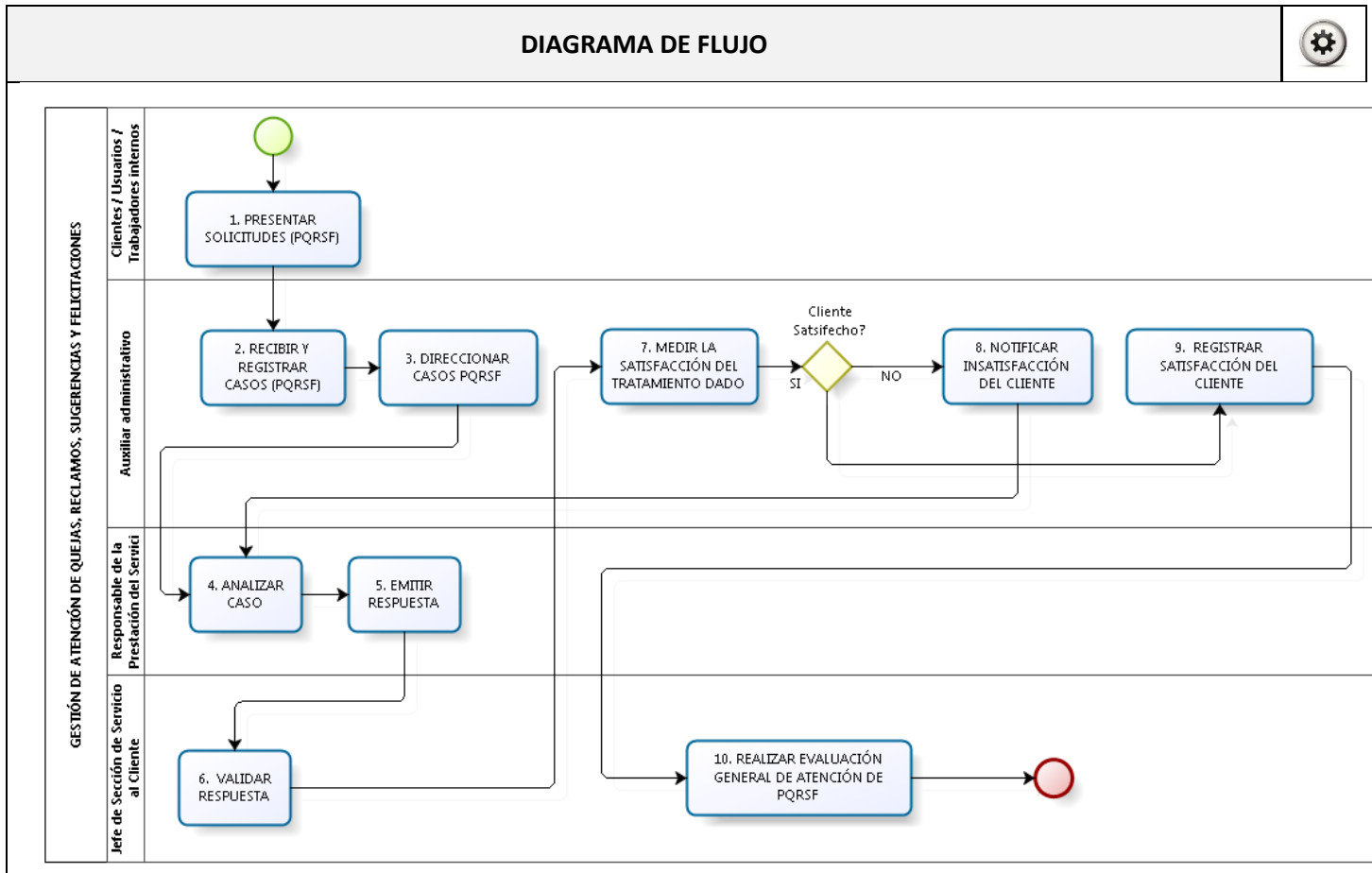
	PROCESO	GESTIÓN DE MERCADEO ESTRATÉGICO	CÓDIGO:	GME-PTO-003
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN:	7
	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	JEFE SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		

OBJETIVO	
<p>Garantizar la oportuna, adecuada y eficaz respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los clientes, que se reciben a través de los diferentes canales disponibles, cumpliendo lo dispuesto en la normatividad legal vigente aplicable.</p>	

ALCANCE	
<p>Aplica para las quejas, reclamos y sugerencias que emiten los clientes y/o usuarios de todos los servicios y áreas de la Caja. Incluye las felicitaciones, tutelas, derechos de peticiones, acciones de grupos y solicitudes.</p>	

DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones. • Peticiones: Son solicitudes de información que los cliente requieran de la Caja de Compensación y sus servicios. • Queja/reclamo: Es una Insatisfacción o molestia que presenta el cliente durante la solicitud o prestación del servicio, a la cual se puede dar solución inmediata, o hacerle la trazabilidad correspondiente en el caso que se incumpla la promesa u oferta de servicio. • Sugerencia: Es una propuesta o consejo que nos emite el cliente para mejorar nuestros servicios. Estos son registrados en el sistema de información. • Felicitación: Son congratulaciones que nos expide el cliente por los servicios prestados y ofrecidos. • Solicitud: Es un requerimiento de información que solicita el usuario/afiliado con relación a algún servicio, programa o proyectos. 	

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	2



PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
-----------------------------------	---

NO.	ENTRADA	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
1		PRESENTAR SOLICITUDES (PQRSF)	<p>Los clientes / usuarios y trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de La Guajira pueden presentar solicitudes y/o Peticiones (PQRSF) en referencia a los servicios prestados por la corporación u otro tipo de información requerida de carácter público.</p> <p>Las solicitudes PQRSF se pueden presentar mediante el uso de los siguientes canales disponibles: Telefónicamente, Página web, Personalmente (Verbal), Redes sociales, Correo electrónico, Intranet, Correo Interno y buzón de sugerencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Clientes / Usuarios / Trabajadores internos 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de Solicitud PQRSF
2	<ul style="list-style-type: none"> Formato de quejas y reclamos PQRSF. 	RECIBIR Y REGISTRAR CASOS (PQRSF)	<p>Cualquier trabajador de la Caja podrá recibir un caso (PQRSF) ya sea Externo o Interno y enviarlo a la sección de servicio al cliente para su registro en el sistema de información y su respectiva gestión.</p> <p>Si por alguna circunstancia el sistema de información no se encuentra activo, se deberá tomar el caso en el formato de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y hacerlo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de PQRS (Electrónico / Físico). Acta de apertura de buzón.

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	4

NO.	ENTRADA	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
			<p>llegar a la oficina de Servicio al cliente.</p> <p>Los casos que se reciben en los formatos manuales son digitados en el software de Quejas y Reclamos para su direccionamiento pertinente.</p> <p>En cada sede y centro de la Caja hay buzones de sugerencias, los cuales serán revisados dos veces a la semana (Ver políticas de operación: 2. Buzón de sugerencias.)</p> <p>Los casos son verificados teniendo en cuenta que su contenido sea específico, claro, y que contenga todos los datos requeridos por la Caja. En caso de que se requiera completar o corregir el caso, este es devuelto al cliente / usuario para que lo aclare o complete dentro de los 10 días siguiente, de no ser completado o aclarado el caso, este se archiva.</p> <p>Cuando el caso expuesto sea irrespetuoso será rechazado previo aviso al cliente / usuario.</p>		
3	<ul style="list-style-type: none"> Registro de PQRS (Electrónico / Físico). 	DIRECCIONAR CASOS PQRSF	Las solicitudes PQRSF son clasificadas determinando si es una petición, queja,	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Caso Remitido al servicio.

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	5

NO.	ENTRADA	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
			<p>reclamo, sugerencia o felicitación.</p> <p>Una vez clasificados los casos se procede a direccionarlos a cada responsable de acuerdo al contenido y objeto de los mismos, incluyendo como destinatarios a los responsables de los procesos, los Subdirectores y jefes de División u Oficina respectivos.</p> <p>Si el jefe de servicio al cliente considera que puede solucionar el caso sin tener que direccionarlo, este debe emitir la respuesta al cliente. Si es una sugerencia o felicitación se debe emitir un comunicado al cliente y/o usuario para dar las gracias por la opinión; ésta es enviada por correo electrónico o Físico. Los dueños de procesos pueden monitorear constantemente los casos emitidos por los clientes a través del sistema de información.</p> <p>Nota: Para los casos que sean reiterativos, Comfaguajira podrá remitirse a respuestas anteriores.</p>		
4	<ul style="list-style-type: none"> Registro de PQRS (Electrónico / Físico). 	ANALIZAR CASO	<p>El responsable de dar respuesta a los casos, analiza la PQRSF propuesto por el cliente y se hacen las investigaciones pertinentes. Una vez investigado y</p>	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Prestación del Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de documentación del Caso

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	6

NO.	ENTRADA	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
			<p>establecidas las causas del caso, este lo pasa a documentar en el sistema de información, detallando de manera clara y específica todos los pasos que se llevarán a cabo, igualmente puede anexar evidencia que le permita aclarar la situación manifestada por el cliente. Luego de documentado, este debe establecer el plan de acción y tomar los correctivos necesarios. Si el responsable considera que se debe dar un resarcimiento al cliente, lo determina teniendo en cuenta la incidencia del caso.</p> <p>Si la solicitud es una Sugerencia esta se analiza y se tendrán en cuenta para posibles mejoras del servicio.</p>		
5	<ul style="list-style-type: none"> Registro de PQRS (Electrónico / Físico). Registro de documentación del Caso 	EMITIR RESPUESTA	Si el PQRS es Externo, cada responsable a los cuales se direccionan los casos debe enrutar la documentación del caso y el plan de acción definido a la oficina de servicio al cliente, para la emisión de la respuesta al cliente. Si el PQRS es Interno el responsable de dar trámite a los casos, es el encargado de emitir la respuesta al cliente interno, debe digitarla en el sistema de información el cual le permite anexar evidencia si este así lo requiere. Estas	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Prestación del Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de la respuesta.

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	7


NO.	ENTRADA	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
			<p>respuestas deben ser emitidas en los tiempos definidos según las políticas</p> <p>Nota: El área de servicio al cliente realiza seguimiento al cumplimiento del plan de acción propuesto.</p>		
6	<ul style="list-style-type: none"> Registro de PQRS (Electrónico / Físico). Documentación de la respuesta. 	VALIDAR RESPUESTA	<p>Una vez obtenida la respuesta por parte del servicio, se valida con el caso para determinar la justificación y pertinencia de las mismas, si al validar la respuesta se encuentra que puede no satisfacer las expectativas del cliente, se devuelve al responsable con una nota aclaratoria especificando la causa de la devolución con el objetivo de concretar una respuesta que satisfaga al cliente.</p> <p>Una vez concertada la respuesta se procede a enviar al cliente y/o usuario para su conocimiento, por los diferentes medios que se tienen establecidos.</p> <p>Nota: Para los casos en que el usuario no tenga correo electrónico, se le enviará la respuesta en medio físico a su dirección de residencia o a la empresa si este labora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Jefe sección servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta PQRS al cliente
7	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos de clientes con respuesta emitida 	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL TRATAMIENTO DADO	<p>Se toma una muestra aleatoria del 80% de los casos y se hace el seguimiento correspondiente, contactando al usuario para indagar por su satisfacción con la solución y respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la satisfacción.

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	8


NO.	ENTRADA	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
			dada por el responsable. Si el usuario muestra conformidad con la respuesta se registra la satisfacción (actividad 9). Si por el contrario la respuesta no le satisfizo se notifica al responsable del servicio la insatisfacción del cliente (actividad 8).		
8	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la satisfacción. 	NOTIFICAR INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Se le notifica al responsable del servicio, la insatisfacción del cliente, para que este vuelva a analizar el caso (Actividad 4) y se lleve a cabo nuevamente el proceso. Si el cliente y/o usuario notifica definitivamente su disgusto y no queda satisfecho con las estrategias implementadas, se denomina como un cliente insatisfecho, procediendo a colocar una nota aclaratoria que especifique por que no se logró satisfacer al cliente. Cerrando el caso.	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Notificación de Insatisfacción
9	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la satisfacción. 	REGISTRAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Se registra en el sistema la satisfacción del cliente, basándose en la medición anteriormente realizada, cerrando el caso.	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro PQRSF Cerrado
10	<ul style="list-style-type: none"> Registro de PQRS (Electrónico / Físico). Medición de la satisfacción. Respuesta PQRSF al cliente 	REALIZAR EVALUACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PQRSF.	Se analiza la información de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, tutelas, derecho de petición y se genera un informe, teniendo en cuenta los resultados obtenidos tales como: número de casos recibidos, casos sin responder, casos vencidos, satisfacción del cliente,	<ul style="list-style-type: none"> Jefe sección servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe. Acciones de mejora

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	9

NO.	ENTRADA	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
			oportunidad en la respuesta. Esta información es enviada a los jefes de negocios para retroalimentar al servicio y tomar decisiones. Esta evaluación se realiza por servicio, por programa, por proceso, por causa.		

POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
	
<p>1. Generalidades.</p> <p>1.1. Todos los trabajadores de Comfaguajira, tienen la responsabilidad de: Recibir, diligenciar y canalizar correctamente las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los clientes emitan a cerca de todo tópico concerniente a Comfaguajira. , y direccionarlas a la Oficina de Servicio al Cliente.</p> <p>1.2. Todas las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten verbalmente deben ser registradas en el formato de PQRS y en el sistema de información indicando que fue recibida de forma verbal, estas deben ser gestionadas de acuerdo con lo dispuesto en las políticas de atención de PQRS.</p> <p>1.3. Para el caso de que se presenten PQRSF por parte de personas con discapacidad auditiva y/o visual, Comfaguajira brindará los medios pertinentes para su recepción y respuesta con el apoyo de intérpretes según sea la necesidad.</p> <p>1.4. Si se presentase la necesidad de presentar PQRSF por parte de personal que maneje otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, Comfaguajira gestionará el apoyo de un intérprete para realizar la atención, en caso de que no se cuente con intérpretes, dejará constancia de ese hecho y grabará la solicitud en cualquier medio tecnológico y/o electrónico con el fin de proceder a su posterior respuesta.</p> <p>1.5. Cuando se presenten solicitudes PQRSF de manera anónima, estas son registradas, gestionadas y publicadas sus respuestas en las carteleras de los servicios.</p> <p>1.6. El tiempo para dar respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) es de nueve (9) días hábiles posterior a su recepción, en caso de no poder cumplir con ese plazo, se le comunicará de manera formal al cliente / usuario, indicándole los motivos por lo cual no se puede emitir la respuesta, y se establecerá un tiempo adicional no superior a quince (15) días para las respuestas.</p>	

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	10

POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
-------------------------------	---

1.7. Cuando más de 5 personas realicen solicitudes PQRSF similares de interés o de consulta general, se emitirá una sola respuesta y se publicará en un lugar visible en las instalaciones del servicio y se les hará saber a los petitionarios.

1.8. Toda PQR que se reciba, requiere un plan de acción de tenga como mínimo una actividad a desarrollar, con el fin de evitar la recurrencia de la situación presentada.

2. Del buzón de sugerencias.

El buzón de sugerencias es un medio de recepción de solicitudes dispuesto por la Caja de Compensación Familiar de la Guajira para que los clientes / usuarios presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

En todas las sedes y centros de la corporación se contará con buzones de sugerencias, los cuales se abrirán dos veces por semana teniendo en cuenta lo siguiente:

- En la ciudad de Riohacha la auxiliar de la sección de servicio al cliente hará el recorrido pertinente para la apertura de los buzones, dejando evidencia de un acta la cual es firmada por un testigo.
- En las unidades fuera de Riohacha se designó al Auxiliar Administrativo que apoya el servicio de subsidio, quién firma un acta con un testigo. Los formatos recibidos fuera de la ciudad de Riohacha son enviados por correo electrónico a la oficina de servicio al cliente para su trámite pertinente, (cuando pasan varios días sin haber correo físico) y luego los envían físicamente por el correo interno de la Caja para su conservación.

3. Del Resarcimiento.

Cuando se presenten incumplimientos en la promesa de servicio al cliente durante la prestación del mismo, ya sea manifestada por el cliente o identificada por la organización. Es responsabilidad de cada líder de negocio establecer las causas que originaron la falla y por consiguiente la insatisfacción del cliente, estableciendo un plan de acción y darle el tratamiento que corresponda.

Así mismo determinar el resarcimiento que se dará al cliente teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- a) Si la falla se identifica durante la prestación del servicio y así lo manifiesta el cliente, es responsabilidad del coordinador y/o administrador de servicio o programa, ofrecer disculpas y concertar con el cliente un mecanismo de concesión.

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	11

POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
<p>Si por concesión no se logra llegar a un acuerdo que satisfaga al cliente, se debe convocar a una reunión donde participe el Jefe del negocio, La jefe de servicio al cliente, un representante de la oficina de calidad y un representante de la oficina financiera, con el fin de estudiar el caso y definir la viabilidad de otorgar un resarcimiento similar al servicio comprado teniendo en cuenta los costos en que se incurran.</p> <p>Si se comprueba que no hubo incumplimiento a la hora de prestar el servicio por la Caja, se le informará al cliente por escrito dando explicación de lo ocurrido teniendo en cuenta la oferta presentada</p> <p>La oficina de servicio al cliente hará el seguimiento pertinente al caso presentado.</p> <p>b) Si la falla del servicio la reporta el cliente después de recibido el mismo, es responsabilidad de la oficina de servicio al cliente, presentar una disculpa formal y remitir el caso al líder del negocio para su tratamiento de acuerdo al ítem anterior (a).</p> <p>c) En cualquiera de los casos se debe informar al cliente acerca de la solución del caso, posterior al estudio del mismo.</p>	

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-PTO-003	7	25/10/2017	12