

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PQR'S</b>	<b>CÓDIGO: PR-CI-GSU-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>FECHA: 4/ENE/2024</b>

## 1. OBJETIVO:

Garantizar la satisfacción integral del usuario mediante la mejora continua del servicio, a través de las mediciones de encuestas y solicitudes de sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos. Ofreciendo experiencias excepcionales, anticipando y resolviendo las necesidades de nuestros usuarios conforme a los términos establecidos en la promesa de servicio y los términos de Ley.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la divulgación de los diferentes canales de comunicación y finaliza con la implementación de las acciones de mejora identificadas y con la elaboración de los informes de gestión.

## 3. DEFINICIONES:

**Sugerencia:** Propuesta de cambio o innovación dentro de la institución para mejorar procesos, actividades o servicios.

**Felicitación:** Manifiesto de conformidad frente a los servicios recibidos por una persona natural o jurídica de parte de la Organización.

**Queja:** Manifiesto de insatisfacción frente al incumplimiento de una promesa o expectativa de servicio.

**Reclamo:** Demandar una solución o compensación debido a un problema en la institución, como un servicio deficiente o incumplimiento contractual.

**Petición:** Una petición es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional.

**Canales de comunicación:** Medios y plataformas utilizados para la transmisión de información y canales de atención al usuario dentro de la institución facilitando la colaboración y toma de decisiones.

**PQR:** Proceso estructurado de gestionar Peticiones, Quejas o Reclamos internos y externos para mejorar la calidad y satisfacción.

**Acciones de mejora:** Iniciativas implementadas para optimizar la eficiencia, calidad y desempeño general de la institución basándose en evaluaciones y retroalimentaciones.

## 4. DESARROLLO:

PR-CI-GSU-01 Procedimiento de Servicio al cliente PQR's

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS</b>
Área de Admisiones y Mercadeo / Experiencia al usuario	<p>1. Divulgación canales de comunicación.</p> <p>Realizar la divulgación de los canales de comunicación disponibles para que los grupos de interés conozcan los medios disponibles para manifestar cualquier tipo de solicitud.</p>	<p>Plan semestral de divulgación.</p> <p>Cronograma de divulgación</p>
Analista de Experiencia al usuario.	<p>2. Recepción de las PQR's.</p> <p>Recibir las PQR's por los diferentes medios de comunicación y gestionarlas por orden de radicación e importancia.</p>	
Analista de Experiencia al usuario.	<p>3. Clasificación y análisis.</p> <p>Realizar la categorización de la solicitud con los campos requeridos, identificar el requerimiento y trasladar con el área encargada de dar solución.</p>	
Coordinador o líder del proceso	<p>4. Establecer el tratamiento.</p> <p>Se deberá establecer el tratamiento y criterios para brindar respuesta a través de la herramienta destinada a la manifestación recibida por los usuarios, garantizando que se responda el requerimiento enfocado en la solución de manera respetuosa, clara, coherente y precisa, cumpliendo de igual manera, con los estándares de Calidad.</p>	
Analista de Experiencia al usuario.	<p>5. Respuesta inicial.</p> <p>Realizar seguimiento, control y pertinencia a las acciones y respuesta. Si la respuesta no cumple con los aspectos de forma (redacción, ortografía y que la respuesta sea coherente con lo solicitado).</p> <p>Si hay errores o la respuesta no es eficaz, volver a la actividad 4.</p> <p>Si no hay errores, y la respuesta es clara y cumple con los puntos anteriores, continuar actividad 6.</p>	

Analista de Experiencia al usuario.	<p>6. Enviar respuesta al usuario.</p> <p>Formalizar el envío de la respuesta de la solicitud interpuesta por el usuario. De igual manera, garantizar que se comparta la encuesta de satisfacción del usuario.</p> <p>La encuesta no aplica para sugerencias y felicitaciones.</p>	<p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Informes de seguimiento</p>
Coordinador o líder del proceso.	<p>7. Identificación y desempeño de Acciones de mejora.</p> <p>Se analizan las PQR's clasificadas y se diseñan acciones específicas para abordar las preocupaciones identificadas y recurrentes. Desarrollando estrategias efectivas para mejorar la calidad y la satisfacción del usuario.</p>	<p>Manual de acciones de mejora</p> <p>Documento Acciones de mejora</p>
Área de Admisiones y Mercadeo / Experiencia al usuario	<p>8. Implementación Acción de mejora</p> <p>Se llevan a cabo las acciones diseñadas durante a actividad 7, se ponen en práctica las soluciones propuestas para abordar las preocupaciones o áreas de mejora identificadas.</p>	<p>Informes de implementación</p>
Coordinador o líder del proceso	<p>9. Generar y enviar informes de Gestión.</p> <p>Generar informe mensual donde se compilan datos clave, estadísticas y análisis del desempeño del proceso de Servicio al cliente durante el mes. El objetivo es proporcionar una visión integral de las actividades, identificar tendencias y resaltar áreas de mejora. Los informes serán utilizados para la toma de decisiones y la mejora continua.</p>	<p>Informe de gestión mensual</p>

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	4/01/2024	Se realiza el procedimiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Diego Fernando Villareal <b>Cargo:</b> Aprendiz <b>Fecha:</b> 4/01/2024	<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>

PR-CI-GSU-01 Servicio al cliente PQR's

