	QUEJAS Y/O RECLAMOS.		Código	
			GC-DC-004	
	Fecha de Vigencia:	04/10/2017	Versión 1	Página 1 de 2

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para el trámite de quejas y/o reclamos que se derivan de la prestación de los servicios que ofrece el **HOGAR GERIÁTRICO TU CASA**.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos relacionados con el cliente, del sistema de gestión de calidad de HOGAR TU CASA comprende desde la recepción de la queja y/o reclamo hasta la respuesta o solución.

3. DEFINICIONES.

Queja y/o reclamo: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Manifestación de una no conformidad detectada por el cliente, exigiendo una contraprestación por ello.

Reclamante: Persona, organización o su representante que expresa una queja.

Satisfacción del cliente: Percepción de un cliente en el grado en que se ha cumplido los requisitos.


Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Cliente: Persona que recibe un producto.

Conflicto: Desacuerdo, proveniente de una queja para un proveedor.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Act.	Descripción	Responsable	Registro
1	Las quejas y/o reclamos podrán ser recibidas en cualquier medio: Verbal, virtual o escrita de manera sistemática. La persona que recepcione debe revisar que todos los espacios del formato de registro de queja y/o reclamo estén diligenciados.	Personal en general.	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-002)
2	El formato diligenciado debe ser entregado al director administrativo y/o asignado, quien deberá reportar un número consecutivo para su control en el consolidado de quejas y/o reclamos y remitir la queja presentada al	Director administrativo y/o asignado	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-002)

	QUEJAS Y/O RECLAMOS.		Código	
			GC-DC-004	
	Fecha de Vigencia:	04/10/2017	Versión 1	Página 2 de 2
Act.	Descripción	Responsable	Registro	
	proceso y/o persona a cargo dar la respuesta, quien deberá responder en un término menor a tres días hábiles.			
3	Determinar las acciones que corrijan la queja o el reclamo presentado, definir los responsables de ejecutar dichas acciones y la fecha prevista para su implementación y comunicarle al cliente las decisiones tomadas. Toda queja o reclamo debe ser contestada en un término de no mayor a 10 días hábiles. Ejecutar las acciones que se disponen en el formato de quejas y/o reclamos en las fechas establecidas recopilar la documentación generada a partir de las acciones implementadas y anexar como soporte al formato de registro de quejas y reclamos para seguimiento y control.	Director administrativo y/o asignado	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-002)	
4	Verificar el cumplimiento de las acciones planteadas dentro de las fechas acordadas.	Director administrativo y/o asignado	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-002)	
5	Verificar que las acciones ejecutadas hayan corregido eficazmente el problema presentado. En caso que no se cumplan las acciones previstas o que la acción implementada no haya dado solución al problema presentado se debe establecer un nuevo tratamiento hasta lograr dar la solución requerida.	Subdirector administrativo	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-002)	
6	Cuando se ha solucionado el problema se da respuesta al cliente en forma escrita.	Director administrativo y/o asignado	Oficio	
7	En caso de apertura de acción correctiva, se debe proceder según lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas (GC-PD-005).	Subdirector administrativo	Acciones correctivas, preventivas y de mejora (GC-FR-001)	

6. REGISTROS RELACIONADOS

Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-002)