**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 lardo 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 proceso y/o persona a cargo dar la respuesta, quien deberá responder en un término menor a tres días hábiles. | Director administrativo y/o asignado | Registro de queja y/o reclamo  (GC-FR-002) |
| 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)