
	<b>PROCESO</b>		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
	<b>FORMATO</b>		<b>ACTA DE APERTURA BUZÓN PQRSF</b>					
	Código	AD-FO-5	Versión	2	Emisión	04/04/2022	pagina	1 de 3

## ACTA DE APERTURA BUZÓN PQRSF No. \_\_\_\_\_

Siendo las \_\_\_\_\_, del día \_\_\_\_\_ se procede con la apertura del buzón de sugerencias, para hacer el registro de las PQRSF, recibidas por este medio en el transcurso del mes de \_\_\_\_\_, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos. con los que se evaluara la calidad de los servicios prestados y satisfacción del asociados y comunidad en general.

Definición de PQRSF	Cantidad
<b>PETICIÓN:</b> Es la facultad que tiene toda persona de presentar <b>SOLICITUDES</b> de manera respetuosa en forma <b>verbal</b> o <b>escrita</b> ante la Cooperativa, amparada en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Cooperativa implica el ejercicio de este derecho sin que sea necesario invocarlo. (Ley 1437 de 2011).	_____
<b>PREGUNTAS:</b> Entiéndase como la expresión verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica, cuyo objetivo es obtener información específica sobre el producto, servicio o canales de atención, que puede ser consultada por los medios disponibles por la cooperativa (página web, correo electrónico, buzón, línea telefónica). Ejemplo: Valor del pago de la cuota del crédito, Fecha de corte del crédito o ahorro, fecha límite de pago, saldo del producto, etc.	_____
<b>RECLAMO:</b> Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica para pedir o exigir el reconocimiento de un derecho sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios adquiridos, ofrecidos o prestados por la Cooperativa. Ejemplo: relacionado con la impresión negativa de saldos de cuentas, procedimientos mal efectuados o transacciones.	_____
<b>QUEJAS:</b> Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica que tiene por objeto poner en conocimiento a la Cooperativa, sobre las irregularidades en el cumplimiento de su misión, objetivos o funciones de sus empleados. Motivada por la percepción negativa en cuanto al servicio, actitud, asesoría, calidad, oportunidad) de un servicio, producto, canal, funcionario al incumplimiento de la promesa de servicio. Ejemplo: demoras en la entrega del producto o en trámites, disponibilidad de canales, actitud y asesoría inadecuadas.	_____

	<b>PROCESO</b>		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
	<b>FORMATO</b>		<b>ACTA DE APERTURA BUZÓN PQRSF</b>					
	<b>Código</b>	<b>AD-FO-5</b>	<b>Versión</b>	<b>2</b>	<b>Emisión</b>	<b>04/04/2022</b>	<b>pagina</b>	<b>2 de 3</b>

<b>SUGERENCIA:</b> Es la propuesta o la indicación que se ofrece o se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de los servicios o el desempeño de las actividades de la Cooperativa.	_____
<b>FELICITACIÓN:</b> Es la exaltación o expresión de agrado o satisfacción frente a los procesos que genera la prestación de los productos o servicios y los funcionarios de la Cooperativa, presentada de forma verbal o escrita por los medios dispuestos por COOPEA IPE	_____

Numero de PQRSF contabilizadas: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)

Observaciones:

---



---



---


Firma de quienes intervinieron en el proceso de apertura del buzón de sugerencias:

\_\_\_\_\_  
Junta de Vigilancia

No. C.C. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Asociado / funcionario

No. C.C. \_\_\_\_\_

	<b>PROCESO</b>		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
	<b>FORMATO</b>		<b>ACTA DE APERTURA BUZÓN PQRSF</b>					
	<b>Código</b>	<b>AD-FO-5</b>	<b>Versión</b>	<b>2</b>	<b>Emisión</b>	<b>04/04/2022</b>	<b>pagina</b>	<b>3 de 3</b>

<b>INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Controlar las PQRSF presentados por los asociados/ clientes sobre los servicios prestados por la Cooperativa encontradas en el buzón de sugerencias
<b>CONTROL Y ARCHIVO</b>	Los primeros diez (10) días de cada mes la Junta de Vigilancia abrirá los buzones de PQRSF y llevar las a la reunión ordinaria del mes. Una vez resulta la petición, archivará la todo el expediente.

<b>CRITERIOS PARA UN CORRECTO DILIGENCIAMIENTO</b>	
<b>ACTA DE APERTURA BUZÓN PQRSF</b>	
<b>No.</b>	<b>CAMPO Y DESCRIPCIÓN</b>
1	<b>No.:</b> Diligenciar el número de acta de apertura del buzón de PQRSF.
2	<b>Siendo las:</b> Diligenciar la hora de apertura del buzón de PQRSF.
3	<b>del día:</b> Diligenciar la fecha de apertura del buzón de PQRSF.
4	<b>del mes de:</b> Diligenciar el mes de apertura del buzón de PQRSF.
5	<b>Cantidad:</b> Diligenciar la cantidad de PQRSF encontradas en el buzón de PQRSF, en caso de no encontrar se debe registrar cero (0).
6	<b>Numero de PQRSF contabilizadas:</b> Diligenciar el total de las PQRSF encontradas en el buzón de PQRSF, en caso de no encontrar se debe registrar cero (0).
7	<b>Observaciones:</b> Diligenciar las observaciones si se llegasen a presentar
8	<b>Firma de quienes intervinieron:</b> Se registra la firma del integrante de la Junta de Vigilancia y del asociado o funcionario que dieron apertura al Buzón de Sugerencias

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
<b>Nombre</b>	Edward Izquierdo	<b>Nombre</b>	Oscar Mora	<b>Nombre</b>	Yina Cubillos
<b>Cargo</b>	Asesor Procesos	<b>Cargo</b>	Subgerente Administrativo	<b>Cargo</b>	Gerente
<b>Fecha</b>	4/04/2022	<b>Fecha</b>	4/04/2022	<b>Fecha</b>	4/04/2022

<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
10/12/2018	Formato inicial	1
4/04/2022	Se modifica el formato en forma y se agrega el instructivo de diligenciamiento	2

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.