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

Agencia: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha de Diligenciamiento: \_\_\_\_\_\_\_

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

Se verifica el contenido del buzón, y sé 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** |
| **PETICIÓN:** Es la facultad que tiene toda persona de presentar **SOLICITUDES** de manera respetuosa en forma **verbal** o **escrita** 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). |  |
| **PREGUNTAS:** 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. |  |
| **RECLAMO:** 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. |  |
| **QUEJAS**: 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. |  |
| **SUGERENCIA:** 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. |  |
| **FELICITACIÓN**: 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 COOPEAIPE |  |

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

Observaciones: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Subgerente Administrativo Asociado / Funcionario

No. C.C. No. C.C.