|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Oscar Mora | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Subgerente Administrativo | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 10/12/2018 | **Fecha:** | 10/12/2018 | **Fecha:** | 10/12/2018 |

1. **OBJETIVOS**

Establecer el mecanismo y trámite para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

1. **ALCANCE**

Aplica desde la recepción, radicación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) que se interpongan ante la Cooperativa.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES**
   1. **ACTA DE APERTURA:** Mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por la Cooperativa para contabilizar las PQRSF depositadas en el buzón y así realizar análisis y gestión de respuesta sobre las opiniones y conceptos de los asociados/usuarios frente a los productos y servicios ofrecidos.
   2. **ASOCIADO:** Se entiende por asociado de la Cooperativa toda persona natural o jurídica, de derecho público o privado, sin ánimo de lucro, que en forma libre y voluntaria haya decidido asociarse, haya sido legalmente admitida de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos y esté inscrita en el registro social.
   3. **BUZÓN:** Herramienta que permite canalizar opiniones de los usuarios, convirtiéndose en un transmisor para garantizar la comunicación y gestión de calidad para la empresa.
   4. **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 la Cooperativa
   5. **PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Se entiende por PQRSF a toda manifestación de No-conformidad, Insatisfacción y/o solicitud presentada por un usuario (persona natural o jurídica) de forma personal, telefónica, buzón de sugerencia, correo electrónico, correspondencia inmediata, entre otras.
   6. **PETICIÓN:** Una petición es la solicitud verbal, escrita o vía Web que se presenta en forma respetuosa ante un funcionario de la Cooperativa o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto**.**
   7. **PREGUNTAS**: 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, atención telefónica). Ejemplo: Valor del pago de la cuota del crédito, Fecha de corte del crédito o ahorro, fecha límite de pago, saldo del producto, requisitos para solicitar un crédito, escuelas deportivas, vinculación como asociado, beneficios, etc.
   8. **PRODUCTOS Y SERVICIOS**: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
   9. **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, calidad, incumplimiento de las condiciones o restricciones de las campañas, 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.
   10. **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.
   11. **REQUERIMIENTO**: Solicitud realizada por una persona natural o jurídica, la cual tiene dos propósitos: Llevar a cabo trámites propios de las características de un producto o servicio ofrecido por la empresa y Aclarar las condiciones, requisitos o términos comerciales de un producto o servicio.
   12. **SATISFACCIÓN:** Grado de cumplimiento de las expectativas de los asociados/usuarios de la Cooperativa.
   13. **SERVICIO AL CLIENTE**: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
   14. **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.
   15. **USUARIO:** Persona natural o jurídica quien siendo cliente o no, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Asociado O Cliente Quejoso.
   2. Auxiliar De Información.
   3. Subgerente Administrativo.
   4. Gerente.
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. La P.Q.R.S.F deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitadas, de lo contrario podrán ser rechazados y declarada improcedente de lo cual se dejará la respectiva constancia.
   2. El Subgerente Administrativo es el encargado de recepcionar, direccionar y tramitar todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que sean recepcionadas, teniendo en cuenta los tiempos de ley para dar respuesta a las solicitudes o requerimientos de los asociados y comunidad en general.
   3. Una vez consulte el documento, identifica el trámite, analiza la solicitud y define los periodos de vigencia y tiempos de respuesta del documento.

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | **Tiempo de respuesta (días hábiles)** |
| Certificados, paz y salvos y constancias | 3 |
| Derechos de petición de las autoridades | 10 o lo que indique el comunicado |
| Derechos de Petición de información o solicitud de copia de documentos | 10 |
| Derechos de Petición de interés general o particular | 15 |
| Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones | 15 |
| Derecho de Petición de Consulta por conceptos técnicos | 30 |
| Acciones de tutela | 2 |
| Otros documentos | 15 |

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**Recepción Verbal De PQRSF**

**Funcionario de la Agencia.**

* 1. Si un asociado/usuario presenta una PQRSF de manera verbal en la Agencia, el funcionario debe actualizar los datos básicos con las respectivas autorizaciones del envío de correspondencia Comercial, para el posterior trámite y envío de la respuesta al mismo.
  2. Imprime el formato **“**AD-F-003 FORMATO ÚNICO DE P.Q.R.S.F.” para que el asociado/usuario formule su PQRSF por escrito.
  3. Una vez diligenciado el formato, el funcionario debe indicarle al asociado/usuario que debe depositar inmediatamente el formato en el buzón.

**PQRSF Depositadas En El Buzón**

**Asociados/Usuarios**

* 1. Diligencia el formato “AD-F-003 FORMATO ÚNICO DE P.Q.R.S.F.”, registrando su PQRSF.
  2. Posteriormente deposita el formato diligenciado en el buzón de PQRSF.

**Subgerente Administrativo**

* 1. Realiza la apertura del buzón de sugerencias y recolecta los formatos “**AD-F-003 FORMATO ÚNICO DE P.Q.R.S.F.”,** depositados en el buzón de la Agencia, en presencia de un asociado o un funcionario de la agencia.
  2. Esta apertura debe ser realizada en las agencias el sábado en horario entre 10:00 a 11:30 am.
  3. Realiza el conteo de los formatos **“AD-F-003 FORMATO ÚNICO DE P.Q.R.S.F.”,** extraídos del respectivo buzón, en presencia de un asociado o un funcionario de la agencia.
  4. Procede a diligenciar el formato “**AD-F-005 ACTA DE APERTURA BUZÓN PQRSF”**, registra su firma y la del asociado o funcionario.

**Respuesta PQRSF**

**Subgerente Administrativo**

* 1. Procede a revisar los formatos que son de su competencia dar trámite de respuesta y direccionar los que no al funcionario o dependencia encargada de proyectar y dar respuesta, para lo cual diligencia el formato “**AD-F-004 CONTROL PQRSF”.**
  2. **Al dar respuesta a una PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente**
     1. Personalice su respuesta.
     2. Dar las gracias al usuario; explicarle porque aprecia su queja y disculparse.
     3. Informarle al usuario acerca de lo que ha hecho.
     4. Admita que el usuario tiene la razón.
     5. Sea simple, pero especifico.
     6. Supere las expectativas de los usuarios.
     7. Comprueba la satisfacción del usuario.
     8. Sea muy rápido en solucionar y dar respuestas
  3. Si la PQRSF no fue respondida dentro de los términos establecidos al momento de la remisión, debe solicitar al área o dependencia responsable de la proyección y respuesta, las razones que motivaron este incumplimiento y procederá a dar trámite inmediato a la respuesta de lo solicitado.
  4. Una vez se dé respuesta a la PQRSF, radica en el aplicativo de gestión documental y completa la información del formato “**AD-F-004 CONTROL PQRSF”.**

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **AD-F-003** Formato Único De P.Q.R.S.F.
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 10/12/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |