
	QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO: GC-PR-006
		VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 1 DE 2

1. OBJETIVO:

Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas y reclamos de los clientes con el propósito de implementar acciones de mejoramiento en la organización.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2.1	<p>Recepciones de quejas y reclamos</p> <p>Todas las oficinas cuentan con un buzón de peticiones, quejas y reclamos para que los clientes puedan manifestar sus inquietudes o sugerencias frente al servicio recibido.</p> <p>Semanalmente, serán abiertos los buzones y se dará el tratamiento a la respectiva queja y reclamo.</p> <p>Remitir quincenalmente las quejas y reclamos recibidas, con su respectivo trámite a la coordinadora de cobranza. En caso de que las quejas y reclamos no puedan ser atendidas o tratadas en las respectivas sedes, estas se tramitarán en la subdirección comercial.</p>	Coordinadores de crédito y cartera	Cualquier funcionario que reciba alguna queja o reclamos, deberá registrarla en el formato GC-FO-008
2.2	<p>Revisión de información.</p> <p>Se revisará y analizará la información entregada por los clientes, con el fin de poder conocer sus inconformidades y dar respuesta, de ser necesario.</p>	Coordinadores de crédito y cartera	
2.3	<p>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</p> <p>En caso de ser necesario se implementarán acciones correctivas, preventivas y de mejora, de acuerdo al procedimiento GC-PR-003 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	Jefes de procesos	
2.5	<p>Elaboración del informe.</p> <p>Revisada la información de los buzones, se presentará semestralmente un informe a la dirección ejecutiva, donde se detallarán la cantidad de las quejas y reclamos recibidos, la priorización de quejas y reclamos y las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se implementen.</p>	Coordinador de cobranza	

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA</p>	QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO: GC-PR-006
		VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 2 DE 2

3. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento de quejas y reclamos	GC-FO-008
Informe de actividades	No aplica.
Acciones correctivas, preventivas y de mejora	GC-PR-003

4. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	14-septiembre-2009	Aprobación del documento
02	05 ABRIL DE 2010	2.1 Se modificó, dejando el trámite de las respuestas desde las sedes.
03	09 MARZO DE 2012	Se elimina del SGC el proceso de mercadeo y pasa el procedimiento al proceso de Gestión de Calidad
04	06 de Marzo de 2014	En el ítem 2.1 se cambió el envío de las quejas y reclamos a la subdirección comercial, para ser enviadas al coordinador de cobranza. En el ítem 2.5 se cambió el responsable: Subdirección comercial, por coordinador de cobranza

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva