



CONTROL DE PQRS

CODIGO CIC-D-010

OBJETIVO: Determinar las actividades y controles para el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, recibidas por los clientes sobre la prestación de los servicios de la institución, logrando una adecuada medición y solución de las mismas en pro del mejoramiento del servicio.

VERSIÓN 3

ALCANCE: Inicia con la apertura de buzón de sugerencias hasta la realización de la verificación de respuesta al cliente y medición del indicador general de PQRS.

N°	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESP.	CUANDO	DONDE	REGISTRO
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> REALIZAR[REALIZAR APERTURA DE BUZONES] </pre>	<p>Con el fin de generar control sobre el manejo en las PQRS generadas a todas las áreas; la apertura del buzón de sugerencias se hará a diario al terminar la jornada laboral cuando existan formularios dentro del mismo, levantando la acta respectiva.</p> <p>Si por el contrario no se encuentra ningún formulario dentro del buzón, se procede a esperar hasta el día último hábil de la semana, realizando conteo y clasificación de los mismos. Quien realiza la apertura es el Jefe de Control Interno y Calidad, en caso de que no se encuentre, de acuerdo a la matriz de suplencias esta actividad será ejercida por el Presidente Ejecutivo o quien él delegue. En las zonas el responsable será el Jefe de Zona.</p> <p>Cuando los PQRS, se reciben por página web en el link contactenos, lo hace el profesional encargado del área de Tecnología remitirá al responsable de la contestación CC al Profesional de Control Interno y Calidad. Esto con el fin de mantener control en la contestación y trato al usuario.</p>	<p>Presidente Ejecutivo. Jefe de Control Interno y Calidad. Jefe de Zona.</p>	<p>Semanal o diariamente.</p>	<p>Esten ubicados los buzones</p>	<p>CIC-R-017-PQRS. CIC-R-016 ACTA APERTURA DE BUZON.</p>
2	<pre> graph TD DISTRIBUIR[DISTRIBUIR PQRS] --> DECISION{¿Es una queja o reclamo?} DECISION -- SI --> ANALIZAR[ANALIZAR LAS PETICIONES Y SUGERENCIAS] DECISION -- NO --> ANALIZAR </pre>	<p>Después de realizado el conteo y clasificación, se distribuyen las PQRS a la Dependencia que corresponda.</p> <p>Las Jefes de Zona enviarán las PQRS a la oficina de CIC.</p> <p>NOTA: para clasificación del PQRS tenga en cuenta: PETICION (solicitud referente a un producto o servicio), QUEJA (relacionada con la prestación del servicio o atención prestada), RECLAMO (frente a calidad del producto o servicio que se vende), SUGERENCIA (idea para mejorar el producto o servicio prestado)</p>	<p>Presidente Ejecutivo. Jefe de Control Interno y Calidad. Jefe de Zona.</p>	<p>El día hábil siguiente a la apertura del buzón</p>	<p>En cada área afectada con un PQRS.</p>	<p>CIC-R-007 CARTA</p>
3	<pre> graph TD ANALIZAR[ANALIZAR LAS PETICIONES Y SUGERENCIAS] </pre>	<p>Las Peticiones y Sugerencias no son tenidas en cuenta en la medición del indicador, pero sí deben analizarse para determinar la implementación de una posible acción preventiva o de mejora y se debe dar respuesta al cliente por escrito vía carta o correo electrónico agradeciendo su comunicación e informando la acción a tomar.</p> <p>Nota: las felicitaciones recibidas serán publicadas en la cartelera del área y debe darse respuesta por escrito al cliente agradeciendo lo manifestado.</p>	<p>Jefe de área o dueño de proceso.</p>	<p>El día hábil siguiente a la apertura del buzón.</p>	<p>En la oficina del área responsable</p>	<p>CIC-R-007 CARTA</p>



CONTROL DE PQRS


CODIGO CIC-D-010

OBJETIVO: Determinar las actividades y controles para el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, recibidas por los clientes sobre la prestación de los servicios de la institución, logrando una adecuada medición y solución de las mismas en pro del mejoramiento del servicio.


VERSIÓN 3

ALCANCE: Inicia con la apertura de buzón de sugerencias hasta la realización de la verificación de respuesta al cliente y medición del indicador general de PQRS.

N°	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESP.	CUANDO	DONDE	REGISTRO
4		<p>Se debe analizar la causa de la interposición de las Quejas y Reclamos, determinando si hay una No Conformidad, teniendo en cuenta que se presentan cuando se afecta el servicio o producto prestado al cliente interno y/o externo.</p> <p>Referirse a CIC-D-002-Control de No Conformes. Documentar la No Conformidad en CIC-R-009.</p>	Jefe de area	El día hábil siguiente a la apertura del buzón.	En la oficina del area responsable	CIC-D-002-Control de no conformes CIC-R-009-Control de no conformes
5		<p>Las Quejas que no se clasifican como un No Conforme y estan relacionadas con la atención prestada (talento humano), se deben seguir lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo capitulo XIII articulo 48 y 49 y capitulo XIV articulo 51.</p> <p>Cuando se presente de manera repetitiva es decir tres (3) veces la misma Queja o Reclamo, se debe generar un analisis de causas (espina de pescado) para generar acciones correctivas.</p>	Jefe de area y Jefe de Talento Humano	El día hábil siguiente a la apertura del buzón.	En la oficina del area y/o de Talento Humano	Reglamento Interno de Trabajo. CIC-R-001-Acciones Correctivas o Preventivas.
6		<p>Dar respuesta al cliente por escrito vía carta o correo electrónico agradeciendole su comunicación e informandole las acción a tomar para eleminar no conforme o corregir la mala prestación en el servicio.</p> <p>Cuando es una petición, sugerencia o felicitación igualmente se debe dar respuesta generandole información sobre lo que se decide hacer.</p>	Jefe de area	En los 3 días hábiles siguientes a la recepción de las Peticiones y Sugerencias.	En la oficina del area responsable	CIC-R-007 CARTA
7		<p>El consolidado de las PQRS agrupando todas las presentadas en cada uno de las áreas y seccionales es el soporte del indicador general de PQRS.</p>	Jefe de Control Interno y Calidad.	La primera semana de cada mes, mes vencido.	Oficina de Control Interno y Calidad	CIC-R-018-Consolidado mensual de PQRS
8		<p>Se recopilan las Quejas y Reclamos recibidas en cada área al finalizar el mes y se clasifican de acuerdo a las causales establecidas.</p> <p>Solo las quejas y reclamos afectan el indicador. Cuando se reciban felicitaciones estas serán publicadas en cartelera y página web.</p>	Jefe de Control Interno y Calidad.	La primera semana de cada mes, mes vencido.	Oficina de Control Interno y Calidad	CIC-R-010-Ficha técnica de indicadores.

	CONTROL DE PQRS	CODIGO CIC-D-010
	OBJETIVO: Determinar las actividades y controles para el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, recibidas por los clientes sobre la prestación de los servicios de la institución, logrando una adecuada medición y solución de las mismas en pro del mejoramiento del servicio.	VERSIÓN 3

ALCANCE: Inicia con la apertura de buzón de sugerencias hasta la realización de la verificación de respuesta al cliente y medición del indicador general de PQRS.

N°	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESP.	CUANDO	DONDE	REGISTRO
9		En los comites de calidad se socializan los resultados de la medición del indicador general de PQRS e informar el estado de las Peticiones y Sugerencias recibidas en la institución.	Jefe de Control Interno y Calidad.	Trimestralmente	Sala de Juntas Oficina de PRE	CIC-R-011-Acta de reunión

Petición: Son todas aquellas solicitudes que el cliente interno y externo utiliza para que se le atienda acorde a sus necesidades con relación al servicio.
Queja: Manifiesto de inconformidad o disgusto que se tiene contra un funcionario, contratista o la Corporación, por actos relacionados con la mala prestación del servicio que no van en cumplimiento de la misión y objetivos de la Entidad.
Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad sobre los servicios que presta la CCC, ante la situación de un derecho insatisfecho. El reclamo puede constituirse en una no conformidad dentro del SGC de la Cámara.
Sugerencia: Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

FECHA: 01/11/2012	ELABORADO POR: MARÍA ERIBEL BERNAL SALAS	APROBADO POR: MARÍA ERIBEL BERNAL SALAS
-------------------	--	---