Antes de imprimir este documento.... piense en el medio ambiente!

1. Propósito

Establecer actividades de control para la recepción, trámite y control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes o partes interesadas frente a los servicios ofrecidos por COOTRAYAL

2. Alcance

Este procedimiento aplica desde la recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia de los servicios ofrecidos por COOTRAYAL por los clientes y partes interesadas y termina con la respuesta dada.

3. Definiciones

- **Petición**
  Derecho que tiene todo ciudadano (Constitución Política de Colombia, artículo 23) de realizar peticiones respetuosas a las entidades públicas, que pueden ser en beneficio particular o en beneficio general.

- **Derecho de Petición en Interés General**
  El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

- **Derecho de Petición en Interés Particular**
  Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante COOTRAYAL Las Peticiones que en interés particular se radiquen ante la organización, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

- **Reclamante o Cliente**
  Es la persona natural o jurídica o su representante, que expresa un Reclamo o una Queja.

- **Queja**
  Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuación de un empleado de COOTRAYAL, relacionada con el nivel de servicio.

- **Reclamo**

Antes de imprimir este documento.... piense en el medio ambiente!

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en los procesos, trámites o el producto final de COOTRAYAL que afecta el incumplimiento de sus especificaciones.

- **Sugerencia**
  Es un consejo o propuesta que formula un cliente u organización, para el mejoramiento de los servicios Ofrecidos por COOTRAYAL.

- **Comentario Positivo o Elogio**
  Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un empleado o con el proceso que genera el servicio.

- **No conformidad:**
  Incumplimiento de un requisito.

- **PQR**
  Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- **Proceso**
  Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **Servicio al cliente:**
  Interacción entre la organización y el cliente a los largo del ciclo de vida de un producto o servicio.

- **Cliente, pueden ser**
  Clientes internos o externos.

- **Clientes internos**
  Son los empleados internos de la organización.

- **Clientes externos**
  Son aquellos para quien la organización vende productos o presta servicios

4. Responsables

- Encargado de Calidad

5. CONTENIDO

5.1 Condiciones generales

- Constitución Política de Colombia, artículos 23
- El proceso de calidad es responsable del manejo adecuado y oportuno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas tanto al interior como al exterior de COOTRAYAL.
- Las quejas o reclamos recibidas a través de llamadas telefónicas o correo electrónico deben ser registradas en el formato para Peticiones, quejas y reclamos para su respectivo tratamiento y seguimiento.

Los términos para dar respuestas son:

- Peticiones en interés particular o general: 15 días hábiles a la fecha de su recibo.
- Quejas y reclamos: 5 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.
- Las Sugerencias y agradecimientos se responderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

• Los reclamos, quejas y sugerencias se revisan diariamente

- Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que sean realizadas de forma: personal, escrita, correo electrónico y buzón, serán recibidas por el encargado de Calidad para el manejo y tratamiento correspondiente de las Quejas y Reclamos.
- Para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas vía telefónica, el encargado de calidad o la persona que tome la solicitud debe diligenciar el formato de Recepción de Quejas y Reclamos con el fin de dejar asentada la Petición, queja o reclamo del cliente.
- Cada Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias aunque pertenezcan a la misma área o proceso.

Nota: La respuesta de las Peticiones debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Oportunidad
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

5.2 Recepción de Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia

Toda persona natural, jurídica etc., que de manera directa o indirecta se vea afectado por alguno de los procesos llevados a cabo por COOTRAYAL o servicio ofrecido por alguno de sus

trabajadores; puede realizar de manera formal una petición, queja, reclamo o sugerencia mediante el buzón de sugerencias, correo electrónico, carta, u en forma personal, Como mecanismo facilitador para la mejora continua de la organización.

Este procedimiento debe quedar registrado en el formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y agradecimientos, ubicado en la carpeta de control de documentos década proceso dentro de las instalaciones de COOTRAYAL el cual se debe diligenciar en su totalidad, para garantizar una efectiva atención. Independientemente de la forma en que se presente la solicitud, el responsable a cargo de recibirla debe asegurarse de que la queja, reclamo o sugerencia se diligencie adecuadamente en el formato sin enmendaduras para ser direccionada y resuelta, por el profesional a cargo.

5.3 Seguimiento a Respuestas de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias

Semanalmente el encargado de calidad revisa todos los puntos de recepción disponibles para sustraer los registros de PRQ disponibles y así pueda clasificar y depurar las PQR según su relevancia de cada solicitud.

Se diligencia el formato "Tabla de Control de Quejas, Reclamos, Sugerencias y agradecimientos", verificando las fechas de respuesta, el control de la queja y la retroalimentación con el cliente.

Se Radica en archivo digital el requerimiento PQR, y se registra en orden consecutivo la documentación relacionada: Carta enviada por el cliente (si aplica); Carta Respuesta o Email.

Se Clasifica la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia e identificar Dependencia (Ver Nota)

Nota: Las Quejas y Reclamos que sin lugar a dudas sean considerados irrespetuosos se clasificarán como improcedentes y se cerrarán inmediatamente sin realizar el trámite correspondiente; pero se guardarán los registros y se radicarán en el archivo digital como evidencia de su naturaleza y como constancia de esta acción.

De acuerdo a la naturaleza de la PRQ Sugerencia o agradecimiento, el responsable de la gestión da respuesta oportuna a cada requerimiento.

Dentro de los plazos establecidos, mediante correo electrónico se le envía la respuesta al cliente o empleado a su PQR.

Nota: toda PQR deberá ser archivada de manera física o magnética según lo disponga el listado maestro de documentos, como evidencia de la gestión realizada.

Clasificar las Quejas, Reclamos y Sugerencias de mayor recurrencia o de mayor importancia o relevancia, para la formulación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora (ACPM).

Formular acciones correctivas, preventivas o de mejora para eliminar las causas de las PQRS de mayor recurrencia o relevancia.

Antes de imprimir este documento.... piense en el medio ambiente!

Nota: Ver procedimiento No conformidad y Acción Correctiva.

Comunicarse con el cliente que presentó la Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia, con el fin de conocer su satisfacción con la respuesta recibida. Registrar la satisfacción del cliente en archivo digital.

Esta comunicación se hará de manera aleatoria. En los casos en que el encargado de calidad lo considere viable, según la cantidad de PQRS recibidas, podrá evaluar la satisfacción del 100% de los clientes de los cuales tenga datos de contacto. Los sondeos de satisfacción podrán realizarse a través de correos electrónicos, encuestas aleatorias, llamadas telefónicas o encuestas de evaluación del servicio. Finalmente se le pregunta y registra el nivel de satisfacción con la respuesta de acuerdo a la siguiente escala: 5. Excelente 4. Buena, 3. Regular, 2. Mala, 1.Muy Mala en el formato.

5.4 Elaboración de Informes de Seguimiento

Elaborar informe semestral estadístico sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos. A la gerencia se le enviara parciales cada tres meses para que esta esté enterada de los aspectos significativos relacionados con nuestros clientes y el tratamiento por Proceso a cerca de PQR.

6. Anexos

TIPO DE PROCESO:	ESTRATÉGICO		MISIONAL		APOYO	

PARAMETROS DE CONTROL/ MEDICION/ SEGUIMIENTO		
INDICADOR	**META**	**SEGUIMIENTO**
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	**Fecha**	**Responsable**	**Cambios realizados**
1	18-04-2017	Calidad	Documento Inicial
2	01-04-2020	Calidad	Codificación de integración al sistema

7. Registros

Información documentada
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y agradecimientos
Tabla de Control de Quejas, Reclamos, Sugerencias y agradecimientos