

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

Creación: 15 de abril de 2016

Autor del Documento: Área de Servicios y Bienestar

Responsable: Líder de Asociados y Comunicaciones

**HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de elaboración del documento o cambio</b>	<b>Descripción general del documento o cambio</b>
<b>1.0</b>	15/04/2016	Brindar un documento a los usuarios que les permita conocer la forma de cómo se gestiona un PQRS.
<b>2.0</b>	19/07/2016	Redistribución de las variables de clasificación PQRS para las quejas y reclamos.

**OBJETIVO:** El presente procedimiento describe la forma en que FONDEARGOS gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS), que se radican de manera formal por parte de los Asociados, con el fin de darles una respuesta oportuna y adecuada, lograr acuerdos satisfactorios y garantizar la mejora en la calidad de la prestación del servicio.

**ALCANCE:** El procedimiento inicia desde la radicación del PQRS hasta su cierre y es aplicable a todas las áreas que maneja FONDEARGOS.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

- **PETICIÓN:** Es el requerimiento que se realiza con el fin de que se brinde información y orientación relacionada sobre los servicios propios prestados por FONDEARGOS.
- **QUEJA:** Es la manifestación formal de la insatisfacción que se tiene de un colaborador de FONDEARGOS o proveedor que ofrece sus servicios, respecto a la conducta o asesoría en desarrollo de sus funciones. Implica un incumplimiento en la promesa del servicio.

- **RECLAMO:** Es la manifestación formal de insatisfacción vinculada directamente a los productos o servicios prestados por la organización. Tiene lugar cuando se ha hecho algún tipo de compromiso con una tercera persona y no se está cumpliendo con lo pactado. Es decir, el reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se formula para contribuir con el mejoramiento o la calidad del servicio de FONDEARGOS.
- **FELICITACIÓN:** Reconocimiento del buen servicio adquirido y/o ofrecido por un funcionario del Fondo, al cumplir con las expectativas del Asociado en gestión de solicitudes, amabilidad en atención y satisfacción de productos y/o servicios recibidos.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	<p><b>Recepción:</b> El proceso inicia con la recepción del PQRS. Los canales de comunicación para la recepción formal son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del Líder de Asociados y Comunicaciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Correo electrónico: <a href="mailto:dpenape@argos.com.co">dpenape@argos.com.co</a></li> <li>○ Teléfono: (5) 3619222 ext. 5042.</li> <li>○ Celular: 314 8450507.</li> </ul> </li> <li>• Carta entregada a FONDEARGOS.</li> <li>• A través de comunicación directa con los colaboradores de FONDEARGOS.</li> </ul> <p>Las solicitudes para cualquier canal de comunicación deberá contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los datos de identificación de la persona que realiza el PQRS.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre completo</li> <li>○ Número de documento de identificación</li> <li>○ Correo electrónico</li> <li>○ Número de celular</li> </ul> </li> <li>• El motivo del PQRS, especificando de la mejor manera los hechos (fechas, razones en que se apoya, responsables, documentos, entre otros).</li> <li>• Definir la situación presentada, sea petición,</li> </ul>	Líder de Asociados y Comunicaciones	

	<p>queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo a las variables de clasificación:</p> <p><b>QUEJAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de Información Incompleta</li> <li>• Demora en la Cancelación de Servicios</li> <li>• Demora en tiempos de Respuesta</li> <li>• Inconformidad en el Servicio del Consultor/Asesor Seguros</li> <li>• Inconformidad en el Servicio por procesos del BackOffice</li> <li>• Inconformidad con Descuentos (Cuotas diferidas)</li> <li>• Error en simulación de Créditos</li> <li>• Inconformidad con Retiro de Ahorros</li> <li>• Insatisfacción en Servicios de Previsión y Solidaridad</li> <li>• Falta de Comunicación con el Fondo</li> <li>• Novedad en cargue de servicios</li> <li>• Cargue de servicios no adquiridos</li> </ul> <p><b>RECLAMOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en adquirir un Servicio-Producto</li> <li>• Daños en equipos de tecnología adquiridos</li> <li>• Inconvenientes al hacer uso del Servicio de Seguro</li> <li>• Inconveniente con Proveedor</li> </ul> <p><b>PETICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclaración de obligaciones adquiridas</li> <li>• Ajuste en políticas de Actividades de Bienestar</li> <li>• Ajuste en políticas en Reglamentos de Créditos</li> <li>• Ajuste en políticas en Reglamentos de Ahorros</li> </ul> <p><b>FELICITACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de Bienestar</li> <li>• Satisfacción en el servicio</li> <li>• Agradecimiento por adquisición de beneficios</li> </ul>		
<b>2</b>	<p><b>Gestión:</b> El Líder de Asociados y Comunicaciones recibe la solicitud, la verifica y la entrega al Líder a quien le compete.</p>	Líder de Asociados y Comunicaciones	1 día hábil
	<p><b>Gestión:</b> El Líder responsable en el menor</p>		

<b>3</b>	<p>tiempo posible debe escuchar a la persona, realizar la trazabilidad y verificaciones internas.</p> <p>El Líder asignado debe enviar la respuesta formal a la persona que le radicó el PQRS, sin embargo, ésta debe ser verificada y firmada por el Líder de Asociados y Comunicaciones.</p>	Líder Asignado Líder de Asociados y Comunicaciones	10 días hábiles
<b>4</b>	<p><b>Respuestas:</b> Las respuestas formales deben ser enviadas a los interesados a través de correo electrónico o carta formal de la cual se debe dejar evidencia de firma de recibida, fecha y hora. Y se deberá hacer una retroalimentación con el usuario para confirmar el recibido de la información. Se cuenta con el apoyo del equipo de Consultoras para este proceso.</p>	Líder Asignado Líder de Asociados y Comunicaciones	
<b>5</b>	<p><b>Retroalimentación:</b> El interesado tendrá 15 días hábiles para demostrar su conformidad o inconformidad con la respuesta entregada.</p> <p>Trascurrido éste tiempo de no recibir ninguna información se considerará cerrado el PQRS.</p>	Interesado	15 días hábiles
<b>6</b>	<p><b>Gestión:</b> Si se presenta inconformidad frente a la respuesta brindada por el Líder, ésta deberá ser escalada al Director de Servicios y Bienestar, para analizar de nuevo el caso y dar una nueva respuesta.</p>	Líder de Asociados y Comunicaciones Director Servicios y Bienestar	5 días hábiles
<b>7</b>	<p><b>Cierre:</b> Cerrada la queja se deberá registrar en la matriz de PQRS y se deberá enviar la respuesta formal a la Hoja de Vida del asociado como evidencia de la trazabilidad.</p>	Líder de Asociados y Comunicaciones Analista de Archivo	3 días hábiles

### PUNTOS DE CONTROL

- Todos los PQRS deben tener un consecutivo previo al envío al Líder asignado.
- Cada Líder deberá documentar las actividades realizadas para dar solución a la solicitud.
- El Líder de Asociados y Comunicaciones verificará y realizará seguimiento de la solución y respuesta a los interesados.
- Hacer uso de los formatos suministrados para cumplir a cabalidad el procedimiento. (Notificación de queja por parte del Consultor, Trazabilidad del caso para anexar a Hoja de Vida del Asociado)

- Mensualmente se informará al Comité de Control Social sobre las quejas interpuestas y la trazabilidad realizada.

FECHA Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO O CAMBIO

Versión	Fecha	Nombre	Rol	Firma
<b>1.0</b>	15/04/2016	Isabel Ferrer Pineda	Gerente	
	15/04/2016	Sulma Andrea Barreto	Director de Servicios y Bienestar	
	15/04/2016	Diana Peña	Líder de Asociados y Comunicaciones	
Versión	Fecha	Nombre	Rol	Firma
<b>2.0</b>	19/07/2016	Isabel Ferrer Pineda	Gerente	
	19/07/2016	Sulma Andrea Barreto	Director de Servicios y Bienestar	
	19/07/2016	Diana Peña	Líder de Asociados y Comunicaciones	