
 <p>NIT 891200638 - 1</p>	PROCESO GESTION PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	PR-GPSA-001
	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRFS	Fecha de Aplicación: 30 de julio de 2019
		Versión: 4
		Página: 1 de 7

COPIA CONTROLADA


No. COPIA

COPIA NO CONTROLADA

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	MEJORAMIENTO
Revisión del procedimiento	Mayo de 2018	En la actividad 1 se agrega Nota 3 y 4; en la actividad 2 se modifica el numeral 2.3, además se agrega nota 2 y se menciona FR-GSI-056; en la actividad 3 se modifica el ítem definiciones, se eliminan comunicación escrita interna y externa, se agrega nota 4 y se cambia nota 5, se reemplaza de documentos relacionados carpeta magnetice, se modificó nota 6; actividad 4 cambio numeral 4.1; actividad 5 cambio el tiempo de entrega informe, Cambio la actividad 2 "modificar y direccionar PQRFS	Acciones de mejoramiento
Revisión del procedimiento	Septiembre de 2018	Se modifica el objetivo del procedimiento, Se modifica el ítem DEFINICIONES, se elimina: Definición de PQRFS urgentes y de los tiempos de respuesta, se modifica el numeral 4 correspondiente a las ACCIONES DE PREPARACIÓN DEL PROCESO, se elimina del mismo numeral: Definición de PQRFS urgentes y de los tiempos de respuesta, se modifica la nota dos de la actividad No 1, en la actividad 2 se elimina se elimina la nota 2: El análisis de las PQRFS recepcionadas a través de buzón de sugerencias se realizará conjuntamente con el representante de la Asociación de Usuarios y el Jefe de Control Interno, de ser necesario se toma decisiones que se transcriben en el acta de apertura, en la actividad 2 se modifica el numeral 2,3 Se elimina Nota 2 de la actividad 2 correspondiente a: Realizar entrega física de PQRFS al líder responsable para su archivo. Se modifica el paso No.3 actividad resolver PQRFS en su Nota 1 , 2 , 3., 4 y 5. Se modifica el paso 4, actividad seguimiento eliminando el Ítem 4,3. Se modifica el paso 5, actividad informe eliminando entrega de informes de manera mensual. Se modifica el paso No. 9 actividad Archivo PQRFS físicas., en la actividad 1 se modifica nota 3 y se elimina nota 4., en la actividad 2 se elimina Nota 1. al igual que el documento relacionado: FR-GSI-056: Control de entrega de documentos,	Acciones de mejoramiento
Revisión de procedimiento	Abril de 2019	En la actividad No 2 en el ítem 2.2 se elimina módulo PQRFS COMPUCONTA, en el ítem 2.3 se elimina notificación electrónica por medio de software, se modifica en su totalidad numeral 2.3, en la nota 3 documentos relacionados se elimina la notificación electrónica por medio de software, en la nota 2 de la actividad 3, en el documento relacionado se elimina Modulo PQRFS COMPUCONTA. En la actividad 3 se adiciona Nota 6: La gestión y respuesta a las felicitaciones se llevara a cabo desde la oficina de GPSA.	Acción correctiva – Auditoria Interna

 <p>NIT 891200638 - 1</p>	PROCESO GESTION PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	PR-GPSA-001
	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRFS	Fecha de Aplicación: 30 de julio de 2019
		Versión: 4
		Página: 2 de 7

		En la actividad 4, documentos relacionados se elimina módulo PQRFS COMPUCONTA, se reemplaza en todo el procedimiento Oficina de Calidad por Oficina Asesora de Planeación y Calidad y Comité de Calidad por Comité Institucional de Gestión y desempeño.	
Revisión de procedimiento	Julio de 2019	<p>Se modifica Actividad 1 Nota 2: : la apertura de buzones y lectura de PQRFS encontradas, se realizará los días martes y jueves de cada semana. La custodia de las llaves de los buzones estará a cargo de la Asociación de Usuarios. Responsables: Oficina de Control Interno, Oficina GPSA, representante de la Asociación de Usuarios</p> <p>Actividad 2 Analizar y direccionar PQRFS 3.1 El tiempo límite para responder la PQRFS es de cinco (5) días hábiles contados a partir del siguiente día en el que se realiza la apertura de los buzones de sugerencias de PQRFS. Actividad 4: Seguimiento. 4,2 Verificar con el usuario de forma personal o telefónica la recepción de la respuesta de la PQRFS y evaluar el grado de satisfacción cuyos criterios de evaluación serán satisfecho o insatisfecho cerrando así el proceso de gestión.</p>	Acciones de mejoramiento

 <p>CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1</p>	<p>PROCESO GESTION PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO</p>	PR-GPSA-001
	<p>RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRFS</p>	<p>Fecha de Aplicación: 30 de julio de 2019</p>
		<p>Versión: 4</p> <p>Página: 3 de 7</p>

1. OBJETIVO: Atender y tramitar las PQRFS de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas sus inquietudes, con relación a los servicios que presta la organización y tomar acciones que permitan disminuir y/o eliminar sus causas.

2. ALCANCE: Aplica desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación hasta la satisfacción del usuario por las mejoras realizadas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES:

3.1 Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

3.2 Derecho de petición: el derecho de petición se encuentra consagrado en su artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, concordante con lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 1437 de 2011 – CPACA y ley 1755 de 2015

3.3 Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

3.4 Queja: Expresión de insatisfacción frente a la actitud o conducta de un trabajador .

3.5 Cliente: Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

3.6 INFORMACIÓN:

3.6.1 De carácter particular: cuando la solicitud se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado.


3.6.2 De carácter general: cuando la petición es de interés para toda una comunidad.

3.7 Felicitación: Manifestación por parte del cliente para destacar la satisfacción sobre algún aspecto del servicio o persona que lo atendió.

3.8 Sugerencia: Propuesta presentada por los usuarios sobre la manera de mejorar los servicios de la organización.

3.9 PQRFS: Abreviatura petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación.

3.10 Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

 <p>NIT 891200638 - 1</p>	PROCESO GESTION PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	PR-GPSA-001
	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRFS	Fecha de Aplicación: 30 de julio de 2019
		Versión: 4
		Página: 4 de 7

3.11 Área de información y atención al usuario: Es el área que brinda apoyo al proceso de gestión acompañamiento al usuario a través del Profesional de Trabajo Social.

3.12 Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

3.13 Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño


3.14 Retroalimentación: opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

4. ACCIONES DE PREPARACIÓN DEL PROCESO


ACCIONES	RESPONSABLE	MEDIO
Comunicación y divulgación del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.	Responsable GPSA	Campaña informativa del procedimiento de PQRFS
Capacitación a todo el personal en el registro y trámite de las PQRFS	Responsable GPSA	Proceso de capacitación
Disponibilidad de recursos.	Gerencia	Presupuesto

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	Recepcionar las PQRFS	<p>1.1 Recibir las PQRFS por los medios que CEHANI a dispuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fax - Unidad de correspondencia - Correo electrónico pqrs@cehani.gov.co - Presencial - Buzones de sugerencias - Página web <p>Nota 1: Cualquier trabajador de la entidad puede orientar sobre el trámite de PQRFS.</p> <p>Nota 2: la apertura de buzones y lectura de PQRFS encontradas, se realizará los días martes y jueves de cada semana. La custodia de la llaves de los buzones estará a cargo de la Asociación de Usuarios</p> <p>Nota 3: El mantenimiento de buzones de sugerencias y colocación de lapiceros estará a cargo de Gestión Apoyo Logístico</p>	Profesional Universitario GPSA	FR-GPSA-007: Formato de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias
			Oficina de Control Interno, Oficina GPSA, representante de la Asociación de Usuarios	FR-GPSA-008: Acta de apertura de buzones de sugerencias

 <p>CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1</p>	PROCESO GESTION PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	PR-GPSA-001
	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRFS	Fecha de Aplicación: 30 de julio de 2019
		Versión: 4
		Página: 5 de 7

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
2	Analizar y direccionar PQRFS	<p>2.1 Analizar la PQRFS para su clasificación y tramite interno.</p> <p>Nota 1: Para retroalimentar La información que contienen las PQRFS se realiza contacto con el usuario vía telefónica.</p>	Líder proceso GPSA	FR-GPSA-007: Formato de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias
		<p>2.2 Registrar la información de las PQRFS</p> <p>2.3 Se notificara y se solicitara por correo electrónico, al líder responsable del proceso el acompañamiento y seguimiento respectivo para dar respuesta a la PQRFS</p>		FR. GPSA-009 Registro de control de llamadas telefónicas a usuarios. FR-GPSA-010 Registro y seguimiento a PQRF. FR-GPSA-007: Formato de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.
		<p>Nota 3: Las peticiones que se reciben desde la oficina de GPSA serán remitidas a la oficina de Gestión Jurídica y Contratación para el respectivo tramite.</p> <p>Nota 4: Las peticiones verbales, son convertidas presencialmente y posteriormente remitidas a la oficina jurídica y contratación para su respectiva respuesta. Se otorga preferencia a las solicitudes radicas por personas de especial protección.</p> <p>Nota 5: Para las peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se deja constancia y se grabara la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción.</p>	Líder GJU	FR-GSI-056: Control de entrega de documentos
3.	Resolver las PQRFS	<p>3.1 Resolver las PQRFS teniendo en cuenta los siguientes tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tiempo límite para responder la PQRFS es de cinco (5) días hábiles contados a partir del siguiente día en el que se realiza la apertura de los buzones de sugerencias de PQRFS. - El tiempo límite de la radicación de las respuestas a las PQRFS en Unidad de Correspondencia hasta su entrega en la oficina de GPSA con el recibido del usuario es: de diez (10) días hábiles. 	<p>Líder GPSA Líder del proceso</p> <p>Responsable Unidad de Correspondencia</p>	FR-GPSA-007: Formato de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

 <p>NIT 891200638 - 1</p>	PROCESO GESTION PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	PR-GPSA-001
	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRFS	Fecha de Aplicación: 30 de julio de 2019
		Versión: 4
		Página: 6 de 7

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
		<p>Nota 1: Términos máximos para resolver las distintas PQRFS: Quince (15) días hábiles.</p> <p>Nota 2.: Los líderes de proceso o la persona a quien delegue, deberá brindar el apoyo necesario para dar respuesta a las PQRFS de manera oportuna, La falta de cumplimiento a los términos de respuesta y a los requerimientos realizados desde la oficina de GPSA darán lugar a: Reporte a Control Interno.</p> <p>Nota 3: La respuesta a las PQRFS anónimas se publica en cartelera informativa de GPSA.</p> <p>Nota 4: cuando la respuesta sea remitida por E-mail, WhatsApp o cualquier otro medio electrónico, se solicitara al peticionario la confirmación de recibido por el mismo, cuando se realice por medio físico la copia que se conserve como evidencia deberá presentar firma de recibido del usuario.</p> <p>Nota 5. La respuesta firmada por el usuario debe ser entregada por la Unidad de Correspondencia a la oficina GPSA, de la misma manera el líder, coordinador o equipo de apoyo responsable debe entregar las respectivas evidencias que la soportan a la misma oficina dentro de los 15 días hábiles.</p> <p>Nota 6. La gestión y respuesta a las felicitaciones se llevara a cabo desde la oficina de GPSA.</p>		<p>Comunicación escrita externa</p> <p>FR-GPSA-010 Registro y seguimiento</p> <p>Archivo PQRFS</p> <p>Archivo PQRFS</p>
4	Seguimiento	<p>4.1 Realizar seguimiento permanente a la información sistematizada de PQRFS</p> <p>4.2 Verificar con el usuario de forma personal o telefónica la recepción de la respuesta de la PQRFS y evaluar el grado de satisfacción cuyos criterios de evaluación serán satisfecho o insatisfecho cerrando así el proceso de gestión.</p>	Líder proceso GPSA	FR-GPSA-010 Registro y seguimiento
		<p>Nota 1: las PQRFS anónimas se evalúan con alto grado de satisfacción cuando hayan cumplido con todo el proceso de tratamiento.</p>	Líder proceso GPSA	FR-GPSA-010 Registro y seguimiento

 NIT 891200638 - 1	PROCESO GESTION PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	PR-GPSA-001
	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRFS	Fecha de Aplicación: 30 de julio de 2019
		Versión: 4
		Página: 7 de 7

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
5.	Informes	5.1 Presentar informes de PQRFS así: - Trimestralmente ante Gerencia, con copia a la Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación y Calidad, Subgerencia Técnica y Subgerencia Administrativa los 15 primeros días del mes después de cumplido el trimestre Nota 1: El análisis se lo realiza trimestralmente en Comité Institucional de Gestión y desempeño	Líder proceso GPSA	Informe
7.	Verificar	Realizar informes del desempeño del proceso GPSA - indicadores Realizar informes de gestión de acuerdo con los requerimientos	Líder del proceso GPSA	Informes
8.	Actuar	Realizar correcciones, acciones correctivas, acciones de mejora de acuerdo al procedimiento mejoramiento continuo PR-GDC-005	Líder del proceso GPSA	Planes de mejoramiento
9.	Archivo	Las PQRFS físicas permanecerán en custodia y archivadas en la oficina de GPSA.	Líder del proceso GPSA	Documentos archivos

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	RUTH NEIBER MARTINEZ	RIGOBERTO MELO ZAMBRANO	RIGOBERTO MELO ZAMBRANO
Cargo/ Rol	Profesional Universitario – Líder GPSA	Gerente	Gerente

	Visto Bueno
Firma	
Nombre	MARIA FERNANDA GUZMAN
Cargo/ Rol	Líder GDC (E)