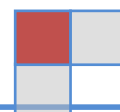


2022



# Peticiones, Quejas y Reclamos



**OBJETIVO:**

Establecer los parámetros para realizar el tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que sean presentadas a la organización por parte de los usuarios y partes interesadas

**ALCANCE:**

Inicia con la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes, gestionando respuestas inmediatas y termina con el seguimiento de las acciones de mejora emprendidas para dar respuesta a las mismas, cuando apliquen.

**DEFINICIONES**

**PQR:** Petición, Quejas o reclamo.

**RESPONSABILIDADES:**

**Directores y/o Delegados de Zona:** Verificar, resolver y contestar las PQR, de forma oportuna a través de la intranet corporativa y correo electrónico.

**Analista Digital 2:** Verificar el correo electrónico y y modulo servicio al cliente en la intranet corporativa, al cual llegan las Peticiones, Quejas y Reclamos, gestionar las respuestas inmediatas (cuando sea posible). Realizar seguimiento a las acciones realizadas por los directores de zona y presentar consolidado Mensual a la Dirección Ejecutiva, sobre el estado de cumplimiento al trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos de la organización.

**Analista Digital 1:** Realizar la verificación y trámite de las PQR, que son realizadas por los usuarios y partes interesadas a través de redes sociales.

**1.1 PQR**

Las peticiones, quejas y reclamos pueden ser recibidas por los siguientes medios:

- Correo electrónico
- Formulario registro de solicitud
- Oficina virtual

Versión 7	01//06/2022	P04- GD	Pág. 2
-----------	-------------	---------	--------

## 1.2 DESARROLLO:

Las Sugerencias, Quejas y Reclamos recibidas por correo electrónico y a través de la página web de la organización, son verificadas por el Analista Digital 2, el cual gestionara las PQR, que por su naturaleza y/o complejidad pueden ser gestionadas por servicio al cliente.

### 1.2.1 Sugerencias, Quejas y Reclamos recibidas por correo electrónico

La organización cuenta con el correo electrónico [servicioalcliente@saycoacinpro.org.co](mailto:servicioalcliente@saycoacinpro.org.co), en el cual se direccionan todas las solicitudes de los usuarios y partes interesadas, este correo es verificado y revisado de forma diaria por el Analista Digital 2, cada solicitud es verificada analizada y clasificada según su naturaleza, en los casos en que la solicitud puede ser contestada y/o tramitada directamente por el Analista Digital 2, se responde y se archiva en carpetas del archivo en el correo electrónico.

En los casos que por su naturaleza no pueden ser gestionados, se enviaran directamente a las zonas para su respectiva gestión, a través del diligenciamiento del formato F10-GD Consolidado PQR, el cual será compartido a las personas asignada por cada dirección de zona para su respectivo tramite. El tiempo de respuesta para estas solicitudes no puede superar los 5 días hábiles, después de generada la PQR.

### 1.2.2 Sugerencias, Quejas y Reclamos recibidas por modulo intranet servicio al cliente.

Las PQR, recibidas a través del módulo de servicio al cliente de la intranet corporativa, son verificadas por el analista digital 2, el cual responderá las PQR que pueden ser gestionadas de forma inmediata, las PQR que por su naturaleza, complejidad y/o falta de autoridad no pueden ser gestionadas por el analista digital 2, serán direccionadas a cada zona y/o delegación a través del aplicativo servicio al cliente en el módulo de intranet corporativa, el tiempo de respuesta para estas gestiones no puede ser mayor a 5 días hábiles.

## 2. Derechos de petición y solicitudes de carácter jurídico.

Los derechos de petición que sean radicados a través del módulo de servicio al cliente de la intranet corporativa, o correo electrónico de la Organización serán verificados por el analista digital 2, quien direccionará a los directores de zona o sus delegados según corresponda, para su respectivo trámite.

## 3. Seguimiento y Pago Liquidaciones

Para establecer los pagos realizados por las liquidaciones solicitadas mediante la página Web de la OSA y generar un Informe de gestiones y Pagos mensual para la Dirección Ejecutiva, se tomara como base los informes de pagos generados por el sistema Osaplus y la información archivada por el analista digital 2

**4. Mensajes de texto**

Como apoyo a la gestiones de los diferentes frentes de recaudo, el área de ser necesario el Analista Digital 2, enviara cada vez que se requiera, mensajes de texto a los usuarios solicitados, para realizar esta solicitud se deberá diligenciar el formato F09-GD Solicitud Mensajes de Texto, el cual debe ser enviado al Analista Digital 2, esta solicitud solo puede ser realizada por directores de zona, delegados y /o coordinadores de zona, en el cual se indicaran las características del apoyo solicitado (usuarios, numero telefónicos, texto, fecha de envió, entre otros). La solicitud de envió de mensajes de texto debe ser enviado como mínimo un (1) día hábil antes de ser enviados los msn, con el fin de ser enviados con el tiempo suficiente y que sean efectivos para la gestión de cobro.

**5. Identificación pagos a Gestores Individuales**

Cuando por cualquier medio se identifique que un “Usuario” o “Establecimiento”, le cancelo o le pagó a un Gestor Individual, se relacionan sus datos en el formato F12-GD Gestores Individuales, en el cual se realizará un consolidado mensual realizado por Analista Digital 2, el cual se le transferirá al área Jurídica y/o directores de zona, para que ellos tomen la acciones pertinentes.

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION	CAMBIO O MODIFICACION	FECHA
01	Versión inicial del documento.	01/07/2008
02	Se ajusta la responsabilidad de los directores de zona en realizar la consolidación de las peticiones quejas y reclamos y en el envío de la consolidación y posterior envío al director de calidad de las PQR.	05/05/2015
03	Se Incluye en la identificación, gestión y seguimiento de las pqr al Comunicador Social.	19/09/2016
04	Se incluye el centro de llamadas como medio para gestionar las PQR, y se define que estas gestiones deben ser marcadas en el sistema Osanet como gestión de pago PQR.	30/01/2017
05	Documento y formatos pasa a proceso dirección ejecutiva. Se incluyen responsabilidades del cargo Analista digital 2. Se eliminan las responsabilidades del director de calidad en la gestión de PQR. Se agregan colores para identificar las gestiones PQR, para los proceso de	15/10/2019

	<p>transporte, usuarios especiales y gestión jurídica.</p> <p>Se establece la responsabilidad del Analista Digital 2, en el envío de mensajes de texto masivos.</p> <p>Se establecen actividades cuando se identifican usuarios que realizan pagos a gestores individuales.</p>	
06	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se justan las responsabilidades de los directores y delegados de zona estableciendo una semana como plazo para la gestión de las PQR. Se elimina la presentación de informas mensuales puesto que ya se encuentra compartida la información a través de drive.</li> <li>• Responsabilidades analista digital 2: eliminar la realización y envío de consolidados mensuales de las PQR.</li> <li>• Numeral 1.2 se elimina la actividad de envío mensual de informa a directores de zona y se establece el diligenciamiento de formato compartido a través de drive. Se establece como fecha máxima de gestión de las PQR de una semana.</li> <li>• Se elimina la gestión de PQR, central de llamadas.</li> <li>• Numeral 1.3.1 se elimina el punto A, puesto que ya no es posible realizar auto declaraciones a través de la página web de la organización.</li> <li>• Se elimina numeral 1.3.2 puesto que la gestión que realizaba servicio al cliente respecto a auto declaraciones, se realizan desde la plataforma de la oficina virtual.</li> <li>• Se establece el trámite de los derechos de petición que sean enviados a través del correo electrónico de servicio al cliente y a través de la página web de la organización.</li> <li>• Se establece el numeral 2, en el cual se describe el tratamiento de los derechos de petición que son enviados por parte de los usuarios a través del correo electrónico de servicio al cliente y pagina web.</li> </ul>	24/11/2020
07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina la utilización de la página web de la organización para la recepción de PQR, y se actualiza la utilización del módulo de servicio al cliente en la intranet corporativa, y su respectiva utilización a través de todo el documento.</li> <li>• Se elimina el seguimiento de forma semanal a la gestión de las PQR, de forma semanal.</li> </ul>	01/06/2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establece el número de días hábiles bajo los cuales se debe generar respuesta de las PQR, por parte de los directores de zona y/o delegados.</li> <li>• Se establece el envío de la solicitud de mensajes de texto debe realizarse como mínimo un día hábil antes de la fecha de envío solicitada.</li> </ul>	
--	---	--

<b>Elaboró:</b> Juan Paulo Jaramillo	<b>Revisó:</b> Julián Granados	<b>Aprobó:</b> Ingrid Escalante
<b>Cargo:</b> Analista Digital 2	<b>Cargo:</b> Director de Calidad	<b>Cargo:</b> Directora Ejecutiva
Fecha: 01/06/2022	Fecha: 01/06/2022	Fecha: 01/06/2022