COMPARTIR



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

P.Q.R.S.F

INDICE Página

1. PRESENTACIÓN 3
2. OBJETIVOS 4
2.1 Objetivo General 4
2.2 Objetivos Específicos 4
3. ALCANCE 4
4. GLOSARIO 5
5. LEGISLACIÓN 7
6. PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN 7
6.1 Visibilidad 7
6.1.1 *Visibilidad Para los Clientes* 7
6.1.2 *Visibilidad Para los Empleados* 8
6.2 Accesibilidad 8
6.3 Respuesta Diligente 8
6.4 Objetividad 8
6.5 Costos 9
6.6 Confidencialidad 9
6.7 0Enfoque al Cliente 9
6.8 Responsabilidad 9
6.8.1 *Dirección General* 9
6.8.2 *Coordinador General* 10
6.8.3 *Coordinador del Sistema PQRSF* 11
6.8.4 *Todo el Personal* 12
6.9 Mejora Continua 12
7. MARCO REFERENCIAL DEL SISTEMA PQRSF 13
7.1 Compromiso 13
7.2 Política 13
8. OPERACIÓN DEL SISTEMA PQRSF 14
8.1 Recursos 14
8.2 Comunicación 14
8.3 *Recepción de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación* 15
8.3.1 *Atención Personalizada* 15
8.3.2 *Tención Telefónica* 15
8.3.3 *Atención Virtual* 15
8.3.4 *Buzón de Sugerencias* 18
8.4 Acuse de Recibo 18
8.5 Evaluación de la Inquietud 18
8.6 Registro 18
8.7 Seguimiento 19
8.8 Investigación 19
8.9 Respuesta 19
8.10 Comunicación de la Decisión 19
8.11 Cierre de la Inquietud 19
9. FLUJOGRAMA 20
10. REVISIÓN PERIÓDICA DEL SISTEMA PQRSF 21
11. BIBLIOGRAFÍA 21

1. PRESENTACIÓN

El éxito de toda organización radica en cierto modo en el nivel de satisfacción de sus clientes, de ahí la frase “El cliente es nuestra razón de ser”, por este motivo debemos darle una gran importancia a las inquietudes y posibles no conformidades generadas a través de la forma como ofrecemos y son percibidos nuestros productos o servicios.

Así como para nuestra Fundación es importante basar sus procesos en un sistema de calidad que contribuya a una excelente realización de su objeto social, también es importante la manera como el entorno social asimila nuestro trabajo.

Para la Fundación COMPARTIR es transcendental darle atención a las inquietudes generadas a partir de la prestación de sus servicios; por este motivo y con base en el sistema de gestión de calidad donde se recalca la importancia de la atención de los clientes internos y externos, opta por implementar el “sistema PQRSF” (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).

Este sistema consiste en la implementación de una serie de estrategias mediante las cuales se reciben las inquietudes, estas inquietudes se clasifican de acuerdo a su contenido en: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; son presentadas de forma virtual, personal o a través de un formato utilizado para tal fin; en caso de utilizar el formato, éste debe ser depositado en una caja denominada “*Buzón de Sugerencias”*.

Las inquietudes son clasificadas, registradas y evaluadas por la administración y de acuerdo al tipo de inquietud se plantea un tiempo de respuesta que en todo caso no debe ser superior a los 15 días hábiles.

Debido a la pandemia causada por el COVID-19, la humanidad tuvo la necesidad de adecuar sus procesos de tal forma que éstos se pudieran hacer de manera no presencial, por lo que además de recibir las PQRSF mediante los buzones de sugerencias y correo electrónico, se habilitó un espacio virtual a través de la página http://compartiruraba.org/ mediante el cual se recibirán dichas PQRSF.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General.

Desarrollar e implementar un sistema que permita mediante la recepción y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, detectar como se sienten los usuarios al ser atendidos o al ser beneficiarios de uno de nuestros programas.

2.2 Objetivos Específicos.

- Implementar medios de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Reflejar la importancia que tienen para nosotros nuestros usuarios a través de la atención a sus inquietudes.
- Procurar que nuestra labor no afecte a la sociedad y se desarrolle con base en lo que nuestros beneficiarios desean.
- Implementar métodos de seguimiento que permitan la identificación de las causas que generan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con la intención de adoptar ideas que contribuyan a la mejora y a la superación de los procesos.
- Establecer el proceso de atención al usuario.

3. ALCANCE

Los lineamientos que contiene este manual son aplicables a todas las sedes de la Fundación Diocesana Compartir y fueron creados de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 10002-2004, en respuesta al derecho que tiene toda persona de solicitar peticiones de forma respetuosa.

4. GLOSARIO

Acuse de Recibo: Notificación o aviso de la recepción de cartas, oficios, etc.

Buzón de Sugerencia: Es una caja, recipiente, contenedor, etc., en el cual el usuario deposita una petición, queja, reclamo, sugerencia o hace un reconocimiento, con el fin de que ésta sea atendida.

Cliente: Es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea a cambio de dinero u otro artículo de valor.

Cliente Interno: Son aquellas personas que pertenecen a la organización o están dentro de ellas.

Cliente Externo: Son aquellos que no pertenecen a la empresa u organización.

Correo Electrónico: Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Flujo-grama: Es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implica un proceso determinado; es decir, consiste en representar gráficamente situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

Hardware: Son los dispositivos físicos del computador.

Inquietud: La definimos como una expectativa frente a un acontecimiento o a la marcha institucional.

Insumos: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes.

Lineamiento: Es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NTC-ISO 10002-2004: Es una norma de referencia internacional para la gestión de reclamaciones.

Objeto Social: Es la expresión de la actividad a la que se va a dedicar la empresa y en ocasiones determina el tipo de sociedad que debe constituirse.

Página WEB: Conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet.

Parte Interesada: Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de una organización.

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

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

Queja: Muestra de disconformidad, oposición o protesta por alguna cosa.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Reclamante: Se refiere a la persona que hace un reclamo.

Reconocimiento: Expresión satisfactoria por los servicios recibidos o por el éxito en el desempeño de labores.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema PQRSF: El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, es una herramienta gerencial para el control, mejoramiento continuo y estímulos acerca de los productos y/o servicios organizacionales.

Sugerencia: Idea que se sugiere o se propone para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.

Software: Es todo el conjunto intangible de datos y programas del computador.

5. LEGISLACIÓN

NORMA	CONTENIDO
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA ARTÍCULO 78	Regulación de la calidad de bienes y servicios e información suministrada al público.
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA ARTÍCULO 23	Derecho de las personas a presentar peticiones de forma respetuosa.
LEY 962 DE 2005	Trámites y procedimientos administrativos.
DECRETO 2623 DEL 2009	Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
NTC ISO 10002-2004	Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

6. PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN

61 Visibilidad.

No basta con tener una política definida, hay que crear mecanismos de divulgación que nos permitan transmitir los lineamientos de dicha política, en este caso y para efectos de visibilidad hemos definido las siguientes estrategias:

- ***6.1.1 Visibilidad Para los Usuarios:*** En todas las sedes de la Fundación se publicará en un lugar visible el derecho que tienen las personas de hacer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, además de hacer expresos sus reconocimientos; así mismo como la forma en que deben y pueden hacer efectivo el trámite de este proceso.

- ***6.1.2 Visibilidad Para los Empleados:*** Los empleados deben ser conscientes de todos los procesos y políticas implementadas por la Fundación; en este caso los lineamientos de este sistema serán publicados en los tableros informativos, harán parte del Manual de Inducción y Capacitación y serán involucrados en las capacitaciones periódicas de la Fundación.

6.2 Accesibilidad.

Para que los usuarios puedan acceder de forma fácil al sistema PQRSF de la Fundación, se ha dispuesto de las siguientes herramientas:

- Atención personalizada.
- Atención virtual.
- Atención por medio del buzón de sugerencias.

Estas tres formas de acceder al servicio están fortalecidas con un formulario de fácil comprensión para la atención mediante el Buzón de Sugerencias y un personal bien capacitado para la atención personalizada y virtual.

6.3 Respuesta Diligente.

El sistema PQRSF contempla que, una vez recibida la petición, queja, reclamo, sugerencia o expresión de reconocimiento correspondiente, se debe informar al usuario (acuse de recibido) mediante una llamada telefónica o por medio de correo electrónico, dependiendo de la información de contacto que el usuario haya estipulado al momento de registrar su inquietud; esto con el fin de que el usuario tenga conocimiento de que a su inquietud se le está dando el debido proceso.

Dentro de este acuse de recibido, se estipula un tiempo de respuesta no superior a ocho (8) días hábiles.

6.4 Objetividad.

El manejo del sistema PQRSF estará a cargo de un funcionario asignado por la Dirección General, elegido por su seriedad y su capacidad para actuar sin ninguna clase de preferencia y con la mayor prudencia.

6.5 Costos.

El trámite de una petición, queja, reclamo, sugerencia o reconocimiento no le generará al usuario ningún costo, este es asumido por la Fundación tanto al momento de recibir la petición, como a la hora de darle solución.

6.6 Confidencialidad.

La Fundación COMPARTIR maneja en todos sus procesos implementados un alto nivel de confidencialidad, en especial con la información de sus clientes y/o usuarios; la información adquirida mediante el sistema PQRSF, no será divulgada salvo la importancia que ésta pueda presentar para dar solución a una petición, en este caso se hará saber antes a la persona involucrada.

6.7 Enfoque al beneficiario(a).

Dentro de las pretensiones de la Fundación COMPARTIR está la realización de sus procesos de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es por eso que toda actividad interna tiene un enfoque hacía el beneficiario(a), en este caso es de vital importancia para nosotros la recepción de las inquietudes, su adecuado manejo y solución y, posteriormente, el seguimiento que se le hace.

6.8 Responsabilidad.

La responsabilidad en el manejo de sistema PQRSF está designada de la siguiente manera:

- ***6.8.1 Dirección General.***
  Es responsable de manera directa de todas las decisiones tomadas en pro de la solución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Reconocimientos. Según la NTC-ISO 10002-2004, la alta dirección es responsable de lo siguiente:

a) Asegurarse de que se han establecido el proceso de tratamiento de las quejas y los objetivos en la organización.

b) Asegurarse de que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de las quejas de la organización.

c) Identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente.

d) Asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización.

e) Asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas.

f) Nombrar un representante de la dirección para el tratamiento de las quejas y definir claramente sus responsabilidades y autoridades, además de las que se detallan en las responsabilidades del Coordinador General.

g) Asegurarse de que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja significativa.

h) Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente, y que mejora continuamente.

- ***6.8.2 Coordinador General.***

  Es responsable de evaluar y crear estrategias de solución que podrán ser aplicadas mediante aprobación de la Dirección General. Según la NTC-ISO 10002-2004, el representante de la dirección para el tratamiento de las quejas es responsable de lo siguiente:

a) Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación.

b) Informar a la Dirección General sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora.

c) Mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límites, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.

- ***6.8.3 Coordinador del Sistema PQRSF.***

  Es una persona asignada por la Dirección General de la Fundación, encargada de recibir, clasificar, registrar, darle seguimiento al sistema, aplicar sus lineamientos, velar por su cumplimiento y divulgación y recopila y transmite las peticiones al Coordinador General.

  Según la NTC-ISO 10002-2004, será responsables de lo siguiente:

a) asegurarse de que se implementa el proceso de tratamiento de las quejas.

b) Mantener contacto con el Coordinador General para el proceso de tratamiento de las quejas.

c) Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización.

d) Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas es fácilmente accesible.

e) Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas.

f) Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas.

g) Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra.

h) Asegurarse de que la información del tratamiento de las quejas está disponible para la revisión por la Dirección General.

- ***6.8.4 Todo el Personal:*** Según la NTC-ISO 10002-2004 Todo el personal en contacto con los clientes y los reclamantes debe:

a) Recibir formación en el tratamiento de las quejas.

b) Cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas que determine la organización.

c) Tratar cortésmente a los clientes y responder rápidamente a sus quejas o remitirlos a los individuos adecuados.

d) Demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.

e) Ser consciente de sus funciones, sus responsabilidades y su autoridad con respecto a las quejas.

f) Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes.

g) Informar de aquellas quejas que tienen un alto impacto para la organización.

6.9 Mejora Continua. La mejora continua es una herramienta que está implícita en todos los procesos de la Fundación, así como el enfoque al cliente y/o usuario mencionado anteriormente; por este motivo el sistema PQRSF, será creado, implementado y evaluado periódicamente para detectar posibles no conformidades con miras a crear estrategias que permitan prevenir o en su defecto corregir cualquier anomalía encontrada mediante su evaluación y que pueda impedir su correcto funcionamiento.

7. MARCO REFERENCIAL DEL SISTEMA PQRSF

7.1 Compromiso.

La implementación del sistema PQRSF es muestra del compromiso que tiene la dirección General de la Fundación COMPARTIR con los usuarios y beneficiarios de nuestros programas, además de la participación que se les pretende dar para que ayuden formar un sistema en el cual se beneficien todas las partes involucradas.

Este compromiso se evidencia en el apoyo logístico y económico presentado por los directivos de la Fundación a través de la contratación de personal capacitado para la creación e implementación de estos lineamientos y a través de los recursos destinados al pago de estos servicios y a la aplicación de capacitación a los empleados.

7.2 Política.

La Fundación COMPARTIR contribuye a la resolución de las problemáticas sociales derivadas de los distintos fenómenos de la violencia y en ejercicio de su actividad, es consciente de la importancia que tiene de implementar lineamientos que le permitan actuar de tal forma que se pueda dar atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentados por nuestros usuarios; por eso dentro del compromiso social que tiene, se compromete a crear, implementar y difundir el sistema PQRSF, de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 10002-2004, donde se exprese de forma clara las bases bajo las cuales los miembros de la Fundación deberán actuar a la hora de recibir, evaluar y dar respuesta a las inquietudes obtenidas. Esta política incluye los siguientes compromisos:

- Crear e implementar el sistema PQRSF.
- Implementar las políticas y lineamientos descritos en el presente sistema.
- Capacitar a los miembros de la Fundación sobre la importancia que tiene la buena atención y el respeto a los usuarios.

- Trabajar con base en la satisfacción del usuario y en procura de la atención de sus solicitudes y necesidades.
- Asegurar el cumplimiento de los presentes lineamientos a través de los mecanismos de evaluación y control designados por la Dirección General de la Fundación para tal fin.
- Procurar que los organismos o áreas de control mantenga una adecuada provisión tanto de mano de obra como de herramientas para su adecuado funcionamiento.

Carolina María Agudelo Arango
Directora General

8. OPERACIÓN DEL SISTEMA PQRSF

8.1 Recursos.

La Dirección General de la Fundación COMPARTIR destinó para el adecuado funcionamiento de este sistema los siguientes recursos:

- Personal capacitado para la creación del sistema.
- Personal capacitado para el seguimiento y control.
- Recursos económicos.
- Materiales e insumos.
- Hardware y Software.

8.2 Comunicación.

Para el trámite de cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia se ha dispuesto de información ubicada al alcance de todos los usuarios sobre cómo realizar el trámite de inquietudes, además se cuenta con formatos de diligenciamiento que permiten un fácil entendimiento por parte del reclamante, también se ha dispuesto de un personal bien capacitado para dar asesoría y atención al usuario.

8.3 Recepción de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Reconocimiento.

La recepción consiste en la forma mediante la cual se recibe la inquietud del usuario, para esta tarea se ha dispuesto los siguientes mecanismos:

- ***8.3.1 Atención Personalizada***

  Se realiza de forma directa, cuando un usuario presenta una inquietud a cualquier miembro de la Fundación, el cual debe de forma inmediata remitirlo a la persona encargada o si no es posible remitirlo, deberá atenderlo y registrar todos los datos del reclamante y el motivo de su inquietud en el formato dispuesto para tal fin y depositarlo en el Buzón de Sugerencias, para que de esta forma llegue al Coordinador del Sistema PQRSF quien le dará manejo.

- ***8.3.2 Atención Telefónica.***

  Se lleva a cabo mediante la recepción de la inquietud a través del teléfono, allí un miembro de la Fundación realiza la atención (generalmente la recepcionista) y realiza un proceso parecido al anterior, pues recibe la inquietud, toma los datos del reclamante y los registra en el formato y luego el formato es depositado en el Buzón de Sugerencias.

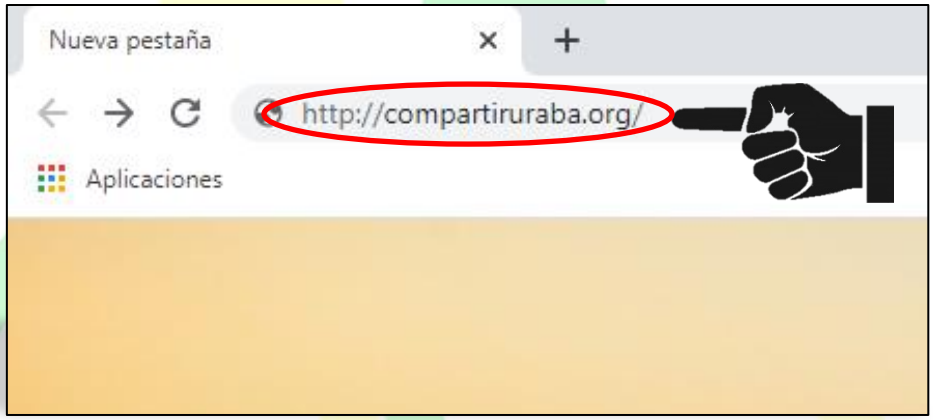
- ***8.3.3 Atención Virtual.***

  Se realizará a través del envío de la inquietud a través de los siguientes medios:

  a) Vía Correo Electrónico: es un servicio que permite a las familias enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica, para el caso de recepción virtual de las PQRSF se estipularon los correos: *compartiruraba@gmail.com* o recursoshumanoscompartir@gmail.com donde se recibe, se clasifica en petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación (según su naturaleza) y se registra en el archivo PQRSF; luego se envía al Coordinador General quien los evalúa y crea alternativas de solución que son discutidas con la Dirección General quien aprueba o no la medida a implementar para la solución de dicha inquietud.

b) Vía Página WEB: Es un espacio electrónico que contiene texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes e hipervínculos, adaptado con un botón de "contacto" para la atención virtual de las PQRSF y que puede ser accedido mediante un navegador web de la siguiente manera:

- Primero se digita en el navegador la dirección de la página electrónica http://compartiruraba.org/



- Luego damos clic en el botón "Contacto"



- Finalmente se llena el formulario y damos clic en “Enviar”



Una vez enviado el formulario, el Coordinador del Sistema PQRSF recibe el mensaje, lo clasifica en petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación (según su naturaleza) y se registra en el archivo PQRSF; luego se envía al Coordinador General quien los evalúa y crea alternativas de solución que son discutidas con la Dirección General quien aprueba o no la medida a implementar para la solución de dicha inquietud.

- ***8.3.4 Buzón de Sugerencias.***

  Es un espacio habilitado con el objetivo de recoger peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos de los usuarios y procurar buscar una solución satisfactoria para todas las partes. También podrá depositar sus expresiones de reconocimiento.

  En la Fundación Diocesana Compartir estos Buzones de Sugerencias se encuentran ubicados a la vista y alcance de todos los usuarios, acompañados de un formato que se diligencia y se introduce en el buzón.

  El Coordinador del Sistema PQRSF tiene la responsabilidad de revisar semanalmente el buzón de sugerencias para recolectar las inquietudes, ingresarlas al sistema y enviarlas al Coordinador General, quién las revisará, las evaluará y creará estrategias de solución que son discutidas con la Dirección General y posteriormente aplicadas.

8.4 Acuse de Recibo.

El acuse de recibo es la notificación que se le hace al usuario de que su petición, queja, reclamo o sugerencia ya fue recibida y se le está realizando su debido proceso. Su funcionamiento se explica en el ítem *6.3* (*Respuesta Diligente).*

8.5 Evaluación de la Inquietud.

Luego de haber respondido al usuario mediante los diferentes medios disponibles sobre la recepción de la inquietud (ver 6.3), ésta se clasifica de acuerdo a sus características en petición, queja, reclamo o sugerencia y empieza el proceso de evaluación de acuerdo al nivel de importancia, complejidad y severidad.

8.6 Registro.

Una vez clasificada la inquietud, esta se debe archivar en la base de registro PQRSF, donde se le hace el proceso de seguimiento.

8.7 Seguimiento.

La base de registro PQRSF es manejada esencialmente por el Coordinador General, quién la actualiza, hace seguimiento y comunica sobre sus avances.

8.8 Investigación.

El proceso de investigación es un trabajo en conjunto realizado por el Coordinador del sistema PQRSF y el Coordinador General; inicia en la etapa de evaluación y culmina al darle el posterior cierre a la inquietud, se evalúa las circunstancias, hechos o comportamientos que originaron esa inquietud y la frecuencia con la que se presenta; con el fin de tomar acciones correctivas.

8.9 Respuesta.

La investigación arrojará las causas por las cuales se generaron las inquietudes, una vez identificadas estas causas, se procede a tomar medidas correctivas para la solución de dicha inquietud; el tiempo planteado para la solución de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias el cual se considerará de 5 días hábiles; en caso de que la inquietud no pueda ser resuelta en este tiempo, se dará aviso al usuario solicitante, con quien se estará en contacto hasta que se presente el cierre del Proceso.

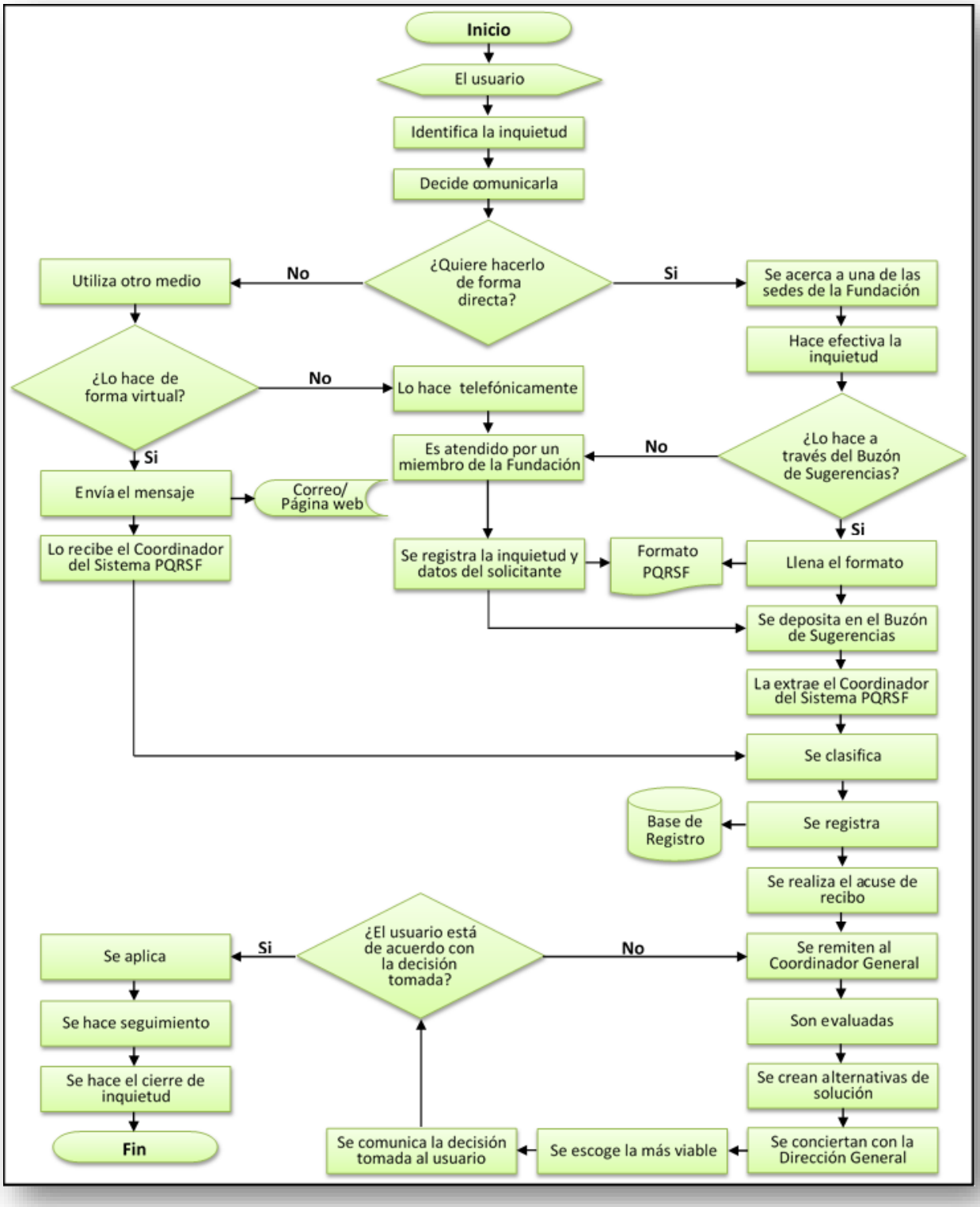
8.10 Comunicación de la Decisión.

La decisión tomada se comunica al usuario por los canales informativos previstos en el registro que se hace al recibir la inquietud, inmediatamente se conozca la solución.

8.11 Cierre de la Inquietud.

Este proceso se da por terminado si al comunicar la decisión tomada para dar fin a la inquietud al usuario solicitante éste acepta las medidas tomadas; pero si por el contrario no está de acuerdo el proceso sigue hasta que se solucione. En ambos casos es necesario hacer el debido registro de las acciones en la base de registro PQRSF.

9. FLUJOGRAMA



10. REVISIÓN PERIÓDICA DEL SISTEMA PQRSF.

Este sistema (PQRSF) es una herramienta que se realizó bajo el enfoque de mejora continua, es decir, se implementará, evaluará y corregirá constantemente de acuerdo a las evidencias tomadas en la aplicación de las estrategias para la solución de necesidades.

11. BIBLIOGRAFÍA.

1. **NTC-ISO 10002-2004.** Gestión de Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

2. **ISO 9000-2000.** Sistema de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

3. **Wikipedia.** Enciclopedia virtual de contenido libre.

CONTROL DE EMISIÓN											
ELABORÓ				REVISÓ				APROBÓ			
FIDEL GUSTAVO R.											
Fidel Gustavo Restrepo Urrego Coordinador SIG Fundación Diocesana Compartir				Nelson Riasco Caicedo Coordinador General Fundación Diocesana Compartir				Carolina María Agudelo Arango Directora General Fundación Diocesana Compartir			
FECHA	17	04	2020	FECHA	22	04	2020	FECHA	01	05	2020