SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQRS)

Artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia dice"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar lo que sucede en nuestros teatros, conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros clientes para fortalecer su atención y servicio.

Todo usuario tiene derecho a presentar ante la empresa peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la atención brindada por un empleado o la prestación del servicio durante la visita a un teatro.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado, con la prestación del servicio y atención en los teatros.

PARA LAS PQRS

Para adoptar medidas tendientes a neutralizar y debilitar la fuerza de las PQR´s de forma talque logren un afianzamiento de una mayor calidad de servicio.

Aprovechar las PQRS como una oportunidad para que desde el manejo sistemático de las mismas, los equipos de trabajo puedan mejora la tarea cotidiana sin alterar el ritmo habitual del trabajo.

Desarrollar planes de acción que nos permitan fidelizar a nuestros clientes, con el propósito de generar recompra de bienes y servicios ofrecidos por la empresa.

CICLO PHVA

P-PLANEAR.- Política, objetivos, procesos documentados, disposiciones planificadas y documentadas.
Establecer todas las disposiciones para el actuar de la organización definición de actividades, responsables, autoridad, recursos, presupuestos, cronogramas, frecuencia de actividades
H-HACER.- Registros, evidencias de cumplimiento de las disposiciones planificadas.
Implementar lo que se planeó y dejar evidencia de la implementación de estas actividades
V-VERIFICAR.- Desempeño de procesos, seguimiento de procesos, medición de procesos, auditoria interna.
Verificar si se realizó lo planeado y luego revisar si lo planeado ayudo a lograr los objetivos y metas propuestas de conformidad y eficacia.
A-ACTUAR.- Análisis de datos, acción correctiva, acción preventiva y mejora continua.
Analizar los datos y a partir de los incumplimientos tomar acciones correctivas, a partir de los riesgos toma de acciones preventivas para la mejor continua, retroalimentando la planificación para volver a empezar el ciclo.

PROCEDIMIENTO

Condiciones con Respecto al Procedimiento para la Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

✓ Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que sean realizadas de forma: personal, escrita, vía Web o correo electrónico y vía telefónica, serán recibidas y registradas a través del formato de PQRS y a su vez ingresadas en el sistema con el fin de llevar control o seguimiento de las mismas, por parte del encargado de la oficina del Servicio de Atención a la Comunidad (S.A.C).

✓ El buzón de sugerencias se abrirá dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes. Aquella PQRS encontrada en el buzón de sugerencias será remitida a la entidad o dependencia responsable, para su debido tramite o mejora.

4. TIEMPO ESTABLECIDO DE RESPUESTA A LAS PQRS

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se resolverán en el plazo de tiempo más breve posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. Se establece un plazo máximo de respuesta al usuario de **15 días hábiles** contados desde la fecha en que la PQRs haya sido recepcionada en la oficina de Servicio de Atención a la comunidad (S.A.C).

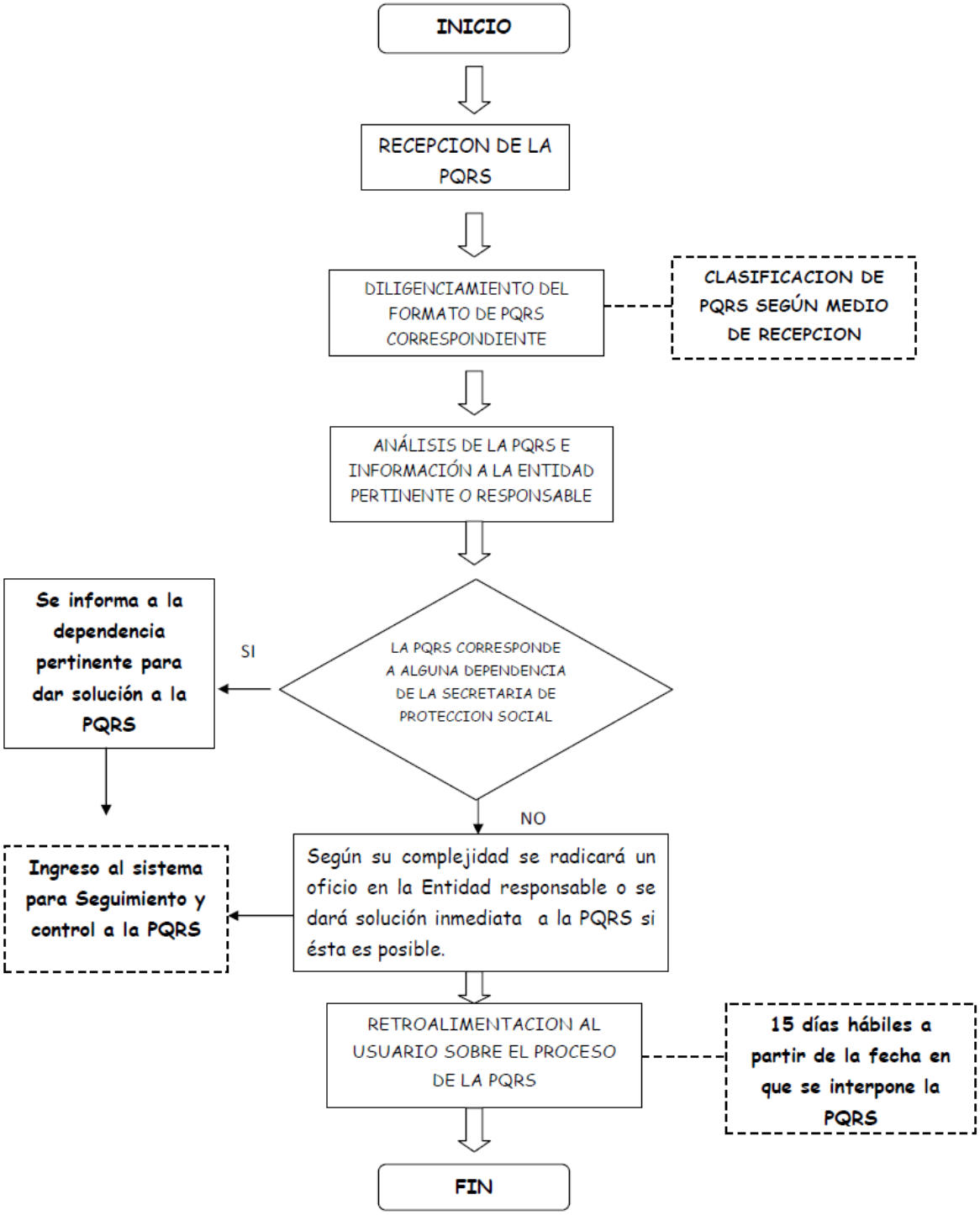
5. MEDIOS DE PRESENTACION DE LAS PETCIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.



MEDIOS PARA PRESENTAR TUS PQRS

PERSONAL: de manera verbal o escrita	Diligenciar formato correspondiente de PQRS, entregado por la oficina del S.A.C
Vía WEB	A través de la página www.tunja.gov.co , link quejas y sugerencias
CORREO ELECTRÓNICO	A través del correo: Protecciónsocial@tunja.gov.co
Vía telefónica	Línea 018000963363
BUZON DE SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN SOCIAL	Puede depositar en el Buzón de Sugerencias de la Secretaría de Protección Social sus PQRS dejando sus datos cuando desee ser informado de la solución a la misma.

7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO PARA LAS *PQRs*



Recuerde que este es una herramienta de ayuda, debe ajustarlo a sus necesidades.

FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha _____ Radicación_____

Casilla para la empresa

*Nombre Completo: _____
Cédula o Nit: _____
Dirección: _____ Teléfonos de Contacto: _____
Dirección electrónica: _____

*No es obligatorio su información

Motivo de la Queja o Reclamo

___ Servicio ___ Soporte técnico ___ Tiempo de Entrega
___ Atención del personal ___ Instalaciones ___ Otros

Haga un relato claro de los hechos:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Anexa algún documento: Si ___ No ___ descríbalo: _____
_____

Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible ¡GRACIAS!

FORMATO PARA QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para la Institución Educativa La Graciela, le es de gran importancia conocer su opinión, ella nos permitirá mejorar el servicio ofrecido.

Indique si su opinión se refiere a queja, reclamo o sugerencia de acuerdo con las definiciones que se relacionan a continuación:

QUEJA:	*Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido por la normatividad vigente.*	☐
RECLAMO:	*Expresión de insatisfacción en relación con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.*	☐
SUGERENCIA:	*Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo*	☐

Escriba sus comentarios:

_____
_____
_____
_____

Fecha: _____

Nombre: _____

Entidad: _____

Dirección: _____

Teléfono **Correo Electrónico:**