# Protocolo de Recolección de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

## ASOCIACION DE SEMBRADORES RURALES DEL MAGDALENA

**2025**

## 1. Objetivo del Protocolo

El propósito de este protocolo es establecer el procedimiento estándar para la recolección, análisis y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de los usuarios. Este protocolo tiene como objetivo:

- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Garantizar la transparencia en el manejo de las PQRSF.
- Asegurar que todas las solicitudes sean respondidas en un tiempo adecuado.
- Fomentar una cultura organizacional orientada al servicio y la satisfacción del usuario.

## 2. Alcance del Protocolo

Este protocolo es aplicable a todos los departamentos y áreas de la empresa/institución encargados de recibir, gestionar y responder las PQRSF presentadas por los usuarios, sin importar el canal utilizado.

## 3. Definición de Términos

- **Peticiones:** Solicitudes de información, servicios, o trámites por parte de los usuarios.
- **Quejas:** Expresión de descontento o insatisfacción con el servicio o producto recibido.
- **Reclamos:** Demandas formales relacionadas con una deficiencia o incumplimiento del servicio o producto ofrecido.
- **Sugerencias:** Propuestas para la mejora de productos, servicios o procesos.
- **Felicitaciones:** Reconocimientos a la calidad del servicio o la atención prestada.

## 4. Principios Rectores

- **Confidencialidad:** Las PQRSF serán tratadas con la mayor confidencialidad posible.
- **Celeridad:** La respuesta será brindada dentro de los plazos establecidos.
- **Transparencia:** Todo el proceso de gestión de PQRSF será claro y accesible para los usuarios.
- **Mejora Continua:** Cada PQRSF se utilizará para identificar áreas de oportunidad y mejorar los servicios ofrecidos.

**Página 3: Procedimiento y Formato de Recolección**

**1. Proceso de Recepción y Registro de PQRSF**

**Paso 1: Recepción de PQRSF**

Las PQRSF serán recibidas por los usuarios a través de los siguientes canales:

- **Formulario en línea:** A través del sitio web institucional.
- **Correo Electrónico:** [Correo Electrónico Institucional]
- **Línea Telefónica de Atención al Cliente:** [Número Telefónico]
- **Puntos de Atención Presenciales:** En nuestras oficinas o sedes.

**Paso 2: Clasificación de PQRSF**

Una vez recibida la PQRSF, se debe clasificar según su tipo:

- **Peticiones:** Solicitudes relacionadas con información o servicios.
- **Quejas:** Expresión de malestar por la atención o el servicio.
- **Reclamos:** Demandas de soluciones por incumplimiento.
- **Sugerencias:** Propuestas para mejorar el servicio.
- **Felicitaciones:** Agradecimientos y reconocimientos por la atención o servicio.

**Paso 3: Registro en el Sistema de Gestión**

Cada PQRSF debe ser registrada en un sistema centralizado, donde se ingresen los siguientes datos:

- **ID de PQRSF:** Número único de identificación.
- **Fecha de Recepción:** [Fecha]
- **Nombre del Usuario:** [Nombre Completo]
- **Tipo de PQRSF:** [Peticiones / Quejas / Reclamos / Sugerencias / Felicitaciones]
- **Descripción Detallada del Caso:** [Descripción detallada]

**2. Formato de Recolección de PQRSF**

**Ver Anexo 1**

**3. Análisis, Gestión y Respuesta de las PQRSF**

**Paso 1: Análisis de la PQRSF**

El responsable de la gestión de PQRSF debe analizar la solicitud, queja, reclamo, sugerencia o felicitación recibida, de acuerdo con:

- **Clasificación:** Asegurarse de que esté correctamente identificada.

- **Relevancia:** Determinar la importancia y el impacto que tiene la PQRSF para la organización.
- **Viabilidad:** Verificar si la solicitud, queja o sugerencia es posible de implementar o responder.

**Paso 2: Respuesta y Resolución**

- **Plazos de Respuesta:**
  - **Peticiones y Sugerencias:** [15] días hábiles.
  - **Quejas y Reclamos:** [15] días hábiles.
- **Responsable de Respuesta:** El responsable de la gestión de la PQRSF será quien proporcione la respuesta.
- **Método de Respuesta:** La respuesta será enviada a través del canal por el cual se recibió la PQRSF (correo electrónico, llamada telefónica, respuesta en línea, etc.).

**Paso 3: Cierre de la PQRSF**

Una vez se dé respuesta a la PQRSF, se procederá a su cierre en el sistema. El cierre deberá contar con la siguiente información:

- **Fecha de Respuesta Final**
- **Resolución:** Detalle de la solución o respuesta brindada.
- **Comentarios del Usuario:** Si es posible, se solicitará retroalimentación del usuario sobre la resolución.