PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Introducción

En el marco de nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, presentamos el Protocolo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Este documento tiene como objetivo establecer un conjunto de procedimientos y normas que permitan gestionar de manera eficiente y efectiva las solicitudes de nuestros usuarios, garantizando una respuesta oportuna y adecuada a cada una de ellas.

Reconocemos que las opiniones y comentarios de nuestros usuarios son fundamentales para el desarrollo y optimización de nuestros servicios. Por ello, el Protocolo de PQRS busca proporcionar un canal de comunicación directo y accesible, donde los usuarios puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y experiencias, contribuyendo así a la mejora continua de nuestra organización.

El presente protocolo define claramente los pasos a seguir para la recepción, clasificación, análisis, respuesta y seguimiento de las PQRS, asegurando la transparencia y confidencialidad en todo el proceso. Además, establece los roles y responsabilidades de cada uno de los actores involucrados, promoviendo una cultura organizacional orientada al servicio y la satisfacción del usuario.

A través de la implementación de este protocolo, buscamos fortalecer la confianza y felicidad de nuestros usuarios, demostrando nuestro compromiso con la excelencia y la atención personalizada. Estamos convencidos de que la gestión adecuada de las PQRS no solo nos permite resolver problemas y mejorar nuestros servicios, sino también identificar oportunidades de innovación y crecimiento.
Invitamos a todos nuestros usuarios a hacer uso de este canal de comunicación y a participar activamente en la construcción de una organización más eficiente, transparente y cercana a sus necesidades y expectativas

Objetivos

Objetivo general

Realizar documento protocolo de recepción de PQRS que sirva para que los usuarios puedan realizarlas en aras de fortalecer el mejoramiento continuo de la organización.

Objetivos específicos

- Garantizar la accesibilidad de los canales de atención y recepción de las PQRS.
- Estandarizar el proceso de recepción.
- Registrar y documentar todas las PQRS.
- Clasificar y priorizar eficazmente las PQRS.

- Asignar responsables de manejo de PQRS.
- Asegurar la transparencia y confidencialidad.
- Fomentar la mejora continua.

Pasos para la Recepción y Registro de las PQRS

La recepción y el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) son fundamentales para asegurar una gestión adecuada y efectiva. A continuación, se detallan los pasos necesarios para este proceso:

1. Identificación de canales de recepción

a) Presencial en oficinas físicas de nuestra organización o a través de los buzones de sugerencias distribuidos.
b) Telefónico por las líneas de atención al usuario.
c) Digital, por redes y sitio web de la organización.

2. Recepción de PQRS

a) Atención personalizada, cuando la PQRS se recibe de manera presencial o telefónica, el personal encargado debe atender al usuario con cortesía, escuchar activamente y recopilar toda la información relevante.
b) Recepción digital, a través de formularios en línea, correos electrónicos o aplicaciones, asegurarse de que el sistema esté siempre disponible y funcione correctamente.

3. Verificación Inicial

a) Verificación de información, confirmar que toda la información proporcionada por el usuario es correcta y completa. Esto incluye datos de contacto, descripción de la solicitud y cualquier documento o evidencia adicional.
b) Clarificación de las dudas, si hay alguna duda sobre la solicitud, contactar al usuario para obtener aclaraciones adicionales antes de proceder al registro.

4. Registros de PQRS

a) Asignación de número de identificación, generar un número de identificación único para cada solicitud recibida, lo cual permitirá su seguimiento y trazabilidad.
b) Ingreso en el sistema, registrar la PQRS en el sistema de gestión, incluyendo

i. Datos del usuario (nombre y contacto).
ii. Fecha y hora de la recepción.
iii. Canal por el que se recibió la PQRS.
iv. Descripción detallada de la solicitud.
v. Documentos adjuntos si los hay.
vi. Categoría de la PQRSF.

5. Confirmación de la Recepción

a) Comunicación al usuario, en donde se envía una confirmación de recepción al usuario, que incluya el número de identificación de la PQRS y una breve descripción del proceso siguiente. Esto puede realizarse a través del mismo canal por el cual se recibió la PQRSF.
b) Información adicional, proveer al usuario un estimado del tiempo de respuesta y los pasos que seguirán.

6. Clasificación de asignación interna

a) Categoría y prioridad, clasificar la PQRSF según su tipo y nivel de prioridad (urgente, alta, media, baja).
b) Asignación de responsable como designar al personal o departamento encargado de gestionar y resolver la PQRSF, basado en la naturaleza y complejidad de la solicitud.

Clasificación y priorización

Las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) son categorías que permiten a los usuarios expresar diferentes tipos de comentarios y solicitudes a una organización. A continuación, se describen cada uno de estos tipos:

1. **Peticiones**

Las peticiones son solicitudes formales de los usuarios para obtener información, servicios, o resolver situaciones específicas. Ejemplos incluyen:

a) Solicitud de información sobre productos o servicios.
b) Solicitud de documentos o certificados.
c) Petición para la realización de un trámite o servicio específico.

2. **Quejas**

Las quejas son expresiones de insatisfacción con respecto a un servicio, producto o comportamiento del personal. Son críticas constructivas que buscan la mejora en la calidad del servicio. Ejemplos incluyen:

a) Queja por el mal trato recibido por parte de un empleado.
b) Queja por la deficiencia en la calidad de un producto o servicio.
c) Queja por la demora en la prestación de un servicio.

3. **Reclamos**

Los reclamos son demandas formales que buscan la corrección de una situación injusta o la reparación de un daño causado. A menudo implican la solicitud de compensaciones.

Ejemplos incluyen:

a) Reclamo por un producto defectuoso.
b) Reclamo por cobros indebidos o errores en facturación.

c) Reclamo por el incumplimiento de términos y condiciones de un servicio.

4. Sugerencias

Las sugerencias son recomendaciones o propuestas de los usuarios para mejorar los productos, servicios o procesos de la organización. Ejemplos incluyen:

a) Sugerencia para mejorar la atención al cliente.
b) Sugerencia para añadir nuevas funcionalidades a un producto.
c) Sugerencia para optimizar procesos internos de la organización.

5. Felicitaciones

Las felicitaciones son expresiones de satisfacción y reconocimiento por un buen servicio, producto o comportamiento del personal. Ejemplos incluyen:

a) Felicitación por la excelente atención recibida.
b) Felicitación por la calidad de un producto o servicio.
c) Felicitación a un empleado por su desempeño destacado.

Importancia de la Clasificación de PQRSF

Clasificar correctamente las PQRSF es crucial para asegurar que cada solicitud reciba el tratamiento adecuado y para facilitar el análisis de las áreas de mejora en la organización.

Cada tipo de PQRSF requiere una respuesta y un manejo específico, y su correcta identificación permite:

a) Priorizar las solicitudes según su urgencia e importancia.
b) Asignar adecuadamente los recursos y responsables para la gestión de cada caso.
c) Identificar tendencias y áreas recurrentes de problemas o oportunidades.
d) Mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios ofrecidos.
e) Fomentar una relación positiva y constructiva con los usuarios.

Asignación de responsables

La asignación de responsables en el protocolo de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) es esencial para asegurar una gestión eficiente y efectiva de cada tipo de solicitud. A continuación, se describen los pasos y consideraciones para la asignación de responsables:

Pasos para la Asignación de responsables

1. Identificación de Áreas o Departamentos Relevantes:

Determinar los departamentos o áreas de la organización que estarán involucrados en la gestión de las PQRSF, como atención al cliente, calidad, operaciones, ventas, entre otros.

2. Definición de Roles y Responsabilidades:
Establecer claramente los roles y responsabilidades de cada área y personal involucrado en el proceso de gestión de PQRSF.

3. Designación de responsables:
Asignar un responsable o equipo para cada tipo de PQRSF. Estos responsables serán los encargados de analizar, gestionar y dar respuesta a las solicitudes recibidas.

4. Capacitación del Personal:
Asegurar que los responsables designados reciban la capacitación adecuada para gestionar eficazmente las PQRSF, incluyendo habilidades de comunicación, resolución de problemas y manejo de sistemas de registro.

Consideraciones para la Asignación
1. Peticiones

Responsables: Generalmente gestionadas por el área de atención al cliente o servicios al cliente.

Funciones: Proveer información solicitada, gestionar trámites o servicios requeridos por el usuario, y asegurar una respuesta oportuna.

Capacidades Necesarias: Conocimiento profundo de los productos y servicios de la organización, habilidades de comunicación clara y efectiva.

2. Quejas

Responsables: Área de calidad o atención al cliente, con posibles escalaciones a supervisores o gerentes según la gravedad.

Funciones: Investigar la queja, determinar causas, proponer soluciones y comunicar las acciones correctivas al usuario.

Capacidades Necesarias: Habilidades de resolución de conflictos, análisis de problemas, y conocimiento de los procedimientos internos.

Responsables: Departamento de calidad, con apoyo del área legal si es necesario.

Funciones: Evaluar la legitimidad del reclamo, gestionar compensaciones o reparaciones, y asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones.

Capacidades Necesarias: Conocimiento de políticas y procedimientos, habilidades de negociación y resolución de problemas.

4. Sugerencias

Responsables: Departamento de innovación, desarrollo de productos o servicios, y atención al cliente.

Funciones: Recoger sugerencias, analizarlas, evaluar su viabilidad y comunicar las posibles implementaciones.
Capacidades Necesarias: Creatividad, capacidad de análisis, y conocimiento del mercado y tendencias.

5. Felicitaciones
Responsables: Departamento de recursos humanos o atención al cliente.

Funciones: Registrar felicitaciones, comunicar el reconocimiento al personal correspondiente, y promover las buenas prácticas.

3 Reclamos
Responsables: Departamento de calidad, con apoyo del área legal si es necesario.

Funciones: Evaluar la legitimidad del reclamo, gestionar compensaciones o reparaciones, y asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones.

Capacidades Necesarias: Conocimiento de políticas y procedimientos, habilidades de negociación y resolución de problemas.

4. Sugerencias
Responsables: Departamento de innovación, desarrollo de productos o servicios, y atención al cliente.

Funciones: Recoger sugerencias, analizarlas, evaluar su viabilidad y comunicar las posibles implementaciones.

Capacidades Necesarias: Creatividad, capacidad de análisis, y conocimiento del mercado y tendencias.

5. Felicitaciones
Responsables: Departamento de recursos humanos o atención al cliente.

Funciones: Registrar felicitaciones, comunicar el reconocimiento al personal correspondiente, y promover las buenas prácticas.

Capacidades Necesarias: Habilidades de comunicación, capacidad de motivación, y reconocimiento del buen desempeño.

Procedimiento de Asignación

1. Registro Inicial: Una vez recibida la PQRSF, se registra en el sistema con todos los detalles relevantes.

2. Evaluación Preliminar: El equipo de recepción evalúa la naturaleza de la PQRSF y determina el tipo.

3. Asignación: Utilizando el sistema de gestión de PQRSF, la solicitud se asigna automáticamente o manualmente al responsable designado para ese tipo de solicitud.

4. Notificación: El responsable recibe una notificación sobre la nueva solicitud asignada, junto con los detalles necesarios para su gestión.

5. Seguimiento y Supervisión: Supervisores o gerentes supervisan el progreso de las PQRSF asignadas para asegurar que se gestionen dentro de los plazos y de acuerdo con los procedimientos establecidos.

6. Respuesta y Cierre: El responsable gestiona la solicitud y provee una respuesta al usuario. Una vez resuelta, se cierra la solicitud en el sistema.

Monitoreo y Evaluación
Indicadores de Desempeño: Establecer KPIs (Key Performance Indicators) para medir la eficacia en la gestión de PQRSF.

Revisión Periódica: Realizar revisiones periódicas del proceso para identificar áreas de mejora.

Feedback y Mejora Continua: Recoger feedback de los usuarios y del personal interno para mejorar continuamente el protocolo de PQRSF.

Análisis y Respuesta de las PQRSF
El análisis y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) son pasos cruciales en la gestión de estas solicitudes. A continuación, se detallan los procedimientos para realizar un análisis exhaustivo y proporcionar una respuesta adecuada a cada tipo de PQRSF.

Pasos para el Análisis de PQRSF
1. Revisión Inicial:
Verificación de Información: Confirmar que toda la información necesaria está disponible y es precisa. Si falta algún dato, contactar al usuario para obtener la información adicional.

Clasificación: Asegurarse de que la PQRSF esté correctamente clasificada (petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación).

2. Investigación:
Recopilación de Datos: Reunir todos los datos relevantes relacionados con la solicitud. Esto

puede incluir registros internos, comunicaciones anteriores, y cualquier evidencia proporcionada por el usuario.

Consulta con Personal Interno: Hablar con los empleados o departamentos involucrados para obtener una visión completa del problema o situación planteada.

Análisis de Causa Raíz: Identificar las causas fundamentales del problema (para quejas y reclamos) o evaluar la viabilidad de una sugerencia.

3. Evaluación de Impacto:

- **Impacto en el Usuario:** Considerar cómo la situación afecta al usuario y qué implicaciones tiene para su satisfacción y experiencia.
- **Impacto en la Organización:** Evaluar las implicaciones para la organización, incluyendo reputación, costos, y cumplimiento de normativas.

Respuesta a las PQRSF

1. Desarrollo de la Respuesta:

Solución Propuesta: Desarrollar una solución adecuada basada en el análisis realizado. Para quejas y reclamos, esto puede incluir medidas correctivas y compensaciones. Para peticiones, asegurar que se proporciona la información o servicio solicitado. Para sugerencias, detallar si se implementará la idea o no y por qué. Para felicitaciones, agradecer y reconocer la aportación.

Redacción de la Respuesta: Redactar una respuesta clara, concisa y profesional. Incluir el número de identificación de la PQRSF, resumen del análisis y las acciones a tomar.

2. Comunicación con el Usuario:

Medio de Comunicación: Utilizar el canal preferido por el usuario (correo electrónico, teléfono, carta, etc.) para comunicar la respuesta.

Claridad y Transparencia: Asegurar que la respuesta sea fácil de entender y que explique claramente las acciones tomadas o las razones por las cuales no se puede acceder a la solicitud del usuario.

Empatía y Profesionalismo: Mostrar empatía hacia las preocupaciones del usuario y mantener un tono profesional en toda la comunicación.

3. Implementación de Soluciones:

Acciones Correctivas: Implementar las acciones correctivas necesarias para resolver quejas y reclamos.

Mejoras Continuas: Considerar las sugerencias para la mejora continua y documentar cualquier cambio realizado basado en estas sugerencias.

Reconocimiento: Reconocer públicamente las felicitaciones, si es apropiado, para motivar y recompensar al personal involucrado.

4. Seguimiento y Cierre:
Confirmación con el Usuario: Confirmar con el usuario que la solución ha sido implementada y que está satisfecho con la respuesta.

Registro del Caso: Registrar la resolución y cerrar la PQRSF en el sistema de gestión. Documentar todo el proceso para futuras referencias y análisis.

5. Evaluación de la Eficacia:

Medición de Resultados: Utilizar indicadores de desempeño para evaluar la eficacia de la gestión de PQRSF. Esto puede incluir el tiempo de respuesta, la satisfacción del usuario y la resolución del problema.

Retroalimentación: Solicitar feedback del usuario sobre el proceso de resolución para identificar áreas de mejora.

Detalles Específicos por Tipo de PQRSF

Peticiones
Análisis: Verificar la disponibilidad de la información o servicio solicitado.

Respuesta: Proporcionar la información o servicio solicitado de manera detallada y oportuna.

Quejas
Análisis: Investigar el incidente, identificar causas y responsables.

Respuesta: Informar al usuario sobre las medidas correctivas y preventivas tomadas.

Reclamos
Análisis: Evaluar la legitimidad del reclamo y el daño causado.

Respuesta: Proveer soluciones, compensaciones, o correcciones necesarias y explicar el proceso.

Sugerencias
Análisis: Evaluar la viabilidad y beneficios potenciales de la sugerencia.

Respuesta: Agradecer al usuario y comunicar la decisión de implementar o no la sugerencia, explicando los motivos.

Felicitaciones

Análisis: Identificar y reconocer al personal o área involucrada.

Respuesta: Agradecer al usuario y reconocer la contribución del personal felicitado, tanto internamente como externamente si es apropiado.

Monitoreo y Mejora Continua
Revisión Regular: Realizar revisiones regulares del proceso de análisis y respuesta para identificar áreas de mejora.

Capacitación Continua: Proveer capacitación continua al personal para mejorar la calidad del análisis y respuesta.

Informe de Resultados: Generar informes periódicos que destaquen las tendencias, problemas recurrentes y sugerencias implementadas para informar a la alta dirección y guiar la toma de decisiones estratégicas.

Aprobado en Florencia Caquetá, el día 22 de octubre de 2024

YODMAN LIZCANO YAÑEZ
Representante Legal
C.C. No. 17.691.224 de Florencia

LUZ MARILIS HERNANDEZ SUAZA
C.C. 1.117.488.032 de Florencia
Tarjeta Profesional No. 312876-T
Revisor Fiscal