


<b>CÓDIGO: PR-MQ-006</b>	PROCEDIMIENTO	
<b>VERSIÓN: 4</b>		
<b>FECHA: 29/Mar/2017</b>		
<b>MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		

## 1. OBJETO

Definir las actividades que se deben adelantar para la recepción, evaluación, tratamiento y seguimiento a las sugerencias, quejas y reclamos expresados por los usuarios o las partes interesadas frente a los servicios recibidos de la Federación.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos misionales y estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad de la Federación.

Este procedimiento inicia con la recepción de las sugerencias, quejas y reclamos y termina con el seguimiento de la eficacia del tratamiento realizado.

## 3. RESPONSABLE

Son responsables por el buen desarrollo de este procedimiento:

La recepcionista o cualquier funcionario de la organización que atienda al cliente, por la atención, distribución y seguimiento a las diferentes quejas y reclamos que recibe la institución de sus usuarios.

Director de Proyectos, por realizar el seguimiento y consolidar los resultados trimestralmente para generar el informe de solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de acuerdo al Formato Control de PQRS de los fondos parafiscales.

Líderes de Proceso, por darles trámite y análisis para posibles soluciones a las manifestaciones recepcionadas.

## 4. DEFINICIONES

**CLIENTE:** Usuarios y partes interesadas.

**QUEJA:** Insatisfacción expresada por el cliente con respecto al producto o servicio.

**RECLAMO:** Incumplimiento de un requisito respecto al producto o servicio, puede llegar mediante derecho de petición.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

## 5. GENERALIDADES

### 5.1 TIEMPO DE SOLUCIÓN PARA SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.

Cada Solicitud, Queja, Reclamo o Sugerencia, debe contar con los registros que evidencien el trámite que se llevó a cabo para su respuesta.

FENALCE ha determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días hábiles para contestar **solicitudes o consultas de información.**
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a **quejas.**
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a **reclamos.**
- Treinta (30) días hábiles para atender **sugerencias.**
- Treinta (30) días hábiles para atender **reconocimientos.**

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo funcionario tiene el deber de actuar frente a las requerimientos con celeridad y eficacia.

En caso que una queja o reclamación requiera un tiempo de respuesta superior para su cierre, este debe ser acordado con el cliente y mantenerse actualizada en el sistema, según su avance hasta su cierre.

El Director de Proyectos, de acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos, realiza seguimiento teniendo en cuenta el estado de cada requerimiento según los registros realizados por la Recepcionista en el Cuadro control peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 6. DESARROLLO

### 6.1 Fuentes para recibir quejas y reclamos

La Federación cuenta con el siguiente medio para la recepción de quejas y reclamos:

#### **Buzón de Sugerencias:**

En la sede principal y en cada una de las regionales a nivel nacional en donde FENALCE tiene oficinas, se cuenta con un buzón, en el cual se disponen formatos para que el cliente manifieste quejas y reclamos.

#### **Buzón virtual:**

En la Pagina Web de Fenalce se encuentra un buzón para que el cliente contacte a la organización y exprese sus quejas y reclamos.

#### **Telefonico /Fax/ E-mail:**

A cada cliente se le informan los teléfonos, direcciones y correos electrónicos a los cuales se puede dirigir para comunicarse con la organización tanto en la sede principal como en las regionales.

#### **Personalmente:**

El cliente se puede dirigir a la sede principal o a la regional que le corresponda para manifestar sus quejas y reclamos.

### **6.2 Recepción de quejas y reclamos**

La Recepcionista de FENALCE se encarga de recopilar las quejas y reclamos recibidas en la sede principal y recepcionadas a nivel nacional cada regional en donde FENALCE cuenta con oficinas, ó a través del Buzón Virtual de la Página Web de FENALC y las registra diariamente en Cuadro control peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Las quejas y/o reclamaciones registradas en la Web de la Federación llegan a al correo pqr@fenalcecolombia.org y redireccionadas automáticamente al correo electrónico de la Recepcionista para su registro en el Cuadro control peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Una vez registradas las quejas y reclamos en el Cuadro control, se direccionan al líder del proceso correspondiente para su evaluación y tratamiento.

### **6.3 Tratamiento de la queja y/o Reclamo**

Se ha determinado un tiempo máximo de cinco días (5) hábiles para dar respuesta y/o iniciar el tratamiento requerido por parte de los Líderes de Proceso una vez recibida las quejas y/o reclamos a través de su e-mail.

El líder de proceso realiza un análisis y determina la fecha de cierre proyectada para darle solución según su impacto y repetición, y determina la necesidad de emprender acciones correctivas al respecto. La fecha de cierre y respuesta, deben ser informada a la Recepción para su registro y control.

### **6.4 Acciones correctivas**

Según el análisis efectuado por el líder del proceso involucrado en cuanto a la repetición y/o impacto de la queja y/o reclamo recibida determina la necesidad de iniciar una acción correctiva siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas y/o Preventivas(PR-MQ-004).

### **6.5 Seguimiento de la queja y/o reclamo**

El Director de Proyectos o quien este asigne realiza diariamente el seguimiento al tratamiento ejecutado y determina la eficacia del mismo.

En caso que el cliente determine que la queja y/o reclamo requiere una respuesta, el Líder de Proceso envía la respuesta dentro del tiempo establecido para su respuesta (cinco días (5) hábiles) mediante el canal de comunicación apropiado (escrito, mail, tel., fax...), y deja registro informando a la Recepción para su registro y control.

### **6.6 Cierre de la queja y/o reclamo**

El Líder de Proceso una vez cuente con las evidencias de la solución y respuesta dada a la queja y/o reclamo informa al Recepcionista, quien se encarga de registrar en Cuadro control y realizar el cierre de la queja y/o reclamo al cumplir con las actividades requeridas.

Para las quejas y reclamaciones con requerimiento de respuesta por parte del cliente, la Recepcionista contacta al cliente para verificar la atención prestada a su requerimiento, dejando registro en Cuadro control PQRS.

## **7. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

▶ [Ley de Transparencia \(Acceso\)](#)

▶ [Directorio de Regionales FENALCE.](#)

## **8. REGISTROS**

▶ [Formato Control PQRS \(Excel\)](#)

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	06/Nov/2009	En el numeral 3. Responsable, se incluye al Coordinador de Calidad como encargado del seguimiento y consolidación de resultados para indicadores de gestión. En el numeral 6.6 se define al Coordinador de Calidad como encargado del registro en ISOLUCIÓN de las quejas y reclamos. En el numeral 6.3 se define que la fecha de cierre proyectada debe ser definida al momento de registrar la queja y reclamo en ISOLUCIÓN. En el numeral 6.5 se define que diariamente se realiza seguimiento a las quejas y reclamaciones. En el numeral 6.6 se define como requisito verificar la atención prestada al requerimiento, dejando registro en ISOLUCIÓN.
1	11/Nov/2010	En el Capítulo 5. Generalidades, se define el tiempo de solución para solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos. En el numeral 6.6 Cierre de la queja y/o reclamo, se define que el Líder de Proceso informa al Coordinador de Calidad para el cierre del requerimiento.
3	29/Mar/2017	Se actualiza el procedimiento acorde a lo definido en el procedimiento Control Ciudadano de los Fondos Parafiscales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Deiby José Petro Ortíz <b>CARGO:</b> Director de Proyectos <b>Fecha:</b> 29/Mar/2017	<b>Nombre:</b> Deiby José Petro Ortíz <b>CARGO:</b> Director de Proyectos <b>Fecha:</b> 29/Mar/2017	<b>Nombre:</b> Deiby José Petro Ortíz <b>CARGO:</b> Director de Proyectos <b>Fecha:</b> 29/Mar/2017

COPIA CONTROLADA