

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
		CÓDIGO: GRC-PR-001
Atención al Usuario y PQRS		FECHA: 19/Jul/2022

1. OBJETO

Documentar la metodología para la atención a (PQRSF), protocolos de atención al ciudadano y guía de atención, accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad y población LGBTI+

2. ALCANCE

Aplica para la atención a (PQRSF), protocolos de atención al ciudadano y guía de atención, accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad y población LGBTI+recepción y trámite de PQRSF.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 Usuario
- 3.2 Petición
- 3.3 Queja
- 3.4 Reclamo
- 3.5 Sugerencia

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Para disminuir el número de PQRS, se deben aplicar las Listas de Chequeo en los diferentes servicios, que permitan tratar las Salidas No Conformes y evitar su uso.

4.2 El Jefe Área Mercadeo de Servicios informara cuando se den nuevos servicios al Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) para que este a su vez lo haga con los usuarios.

4.3 Los criterios para la validación de las PQRSF:

- El Formato GRC-FO-001, debe por lo menos tener diligenciado el nombre del Usuario y un dato de contacto.
- Las PQR deben tener relación directa con la calidad de los servicios que presta la Caja y las competencias del personal involucrado.

4.4 El mantenimiento y dotación de los buzones está a cargo del área de Mercadeo de Servicios.

4.5 En caso de manifestaciones de conformidad con el servicio por parte del usuario, el Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) únicamente informará al centro de costos, sin necesidad de ingresarla al módulo de PQRSF

4.6 En caso de que pasen los días establecidos para dar la solución a la PQRSF y el Responsable no la manifieste, el Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) informara de inmediato al Subdirector respectivo para que este en un plazo no mayor a 48 horas lleve a cabo las acciones necesarias para que el responsable efectúe la respuesta.

En caso de que tampoco se obtenga dicha respuesta o el responsable incurra nuevamente en exceder el tiempo, se informará a la Dirección General con copia a la Subdirección de Servicios y Mercadeo.

4.7 Las PQRSF recepcionadas en las Oficinas Regionales, serán informadas al Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) para que este las ingrese al módulo e inicie el trámite establecido en el presente procedimiento.

4.8 Como incentivo y/o resarcimiento a los Usuarios que instauren sus Peticiones, quejas o reclamos, por cualquiera de los mecanismos utilizados en la Caja, Trimestralmente entre dichas personas se sortearán premios para la utilización de nuestros servicios sociales, la metodología a utilizar será la siguiente:

- Trimestralmente el Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) genera un reporte de todos los Usuarios que manifestaron debidamente sus PQRSF.
- Con el número total de usuarios se establecen los ganadores del trimestre así: de 1 a 20 Usuarios 5 ganadores, de 21 a 50 Usuarios 10 ganadores y >51 Usuarios 15 ganadores.
- Por medio de un sorteo aleatorio Jefe Área Mercadeo de Servicios realizará la respectiva rifa, con apoyo del Profesional de Mercadeo de Servicios y en compañía de un asistente de la Oficina de Control Integral y Reporte.
- El Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) contactar los usuarios ganadores, hace entrega de los premios dejando registro en el formato Entrega sorteo PQR (GRC-FO-015).

4.9 La evaluación que se realiza frente al hallazgo de una PQRSF, es de responsabilidad del área involucrada, quien debe contemplar dicha situación como fuente de información para acciones correctivas y preventivas SIG-PR-003. en caso de establecerlas se deben registrar en el Software de SIG "Modulo Mejoramiento". Es de aclarar que si se presenta repetitivamente el mismo caso de Salidas No Conforme, se formulara una sola Acción Correctiva.

4.10 Dentro del informe trimestral se deberá detallar las PQRSF recibidas por los siguientes conceptos casos: Actos de Discriminación, ESCNNA, ELI, Trafico de Flora y Fauna.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 IDENTIFICACION DE PQRSF

5.1.1 PQRSF buzones de sugerencias:

La Oficina de Control Integral y Reporte 1 vez al mes , recoge los formatos de PQRSF (GRC-FO-001), de los buzones de sugerencias ubicados en los centros de costos de servicios, diligencia el formato recolección de PQRSF (GRC-FO-002), y entrega Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) para iniciar su respectivo trámite (Ver 5.2).

Cada vez que el área de Auditoria realice visitas a las Oficinas

Regionales, revisaran el buzón en la oficina de Ibagué, el auditor diligencia el formato recolección de PQRSF (GRC-FO-002), y entrega Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) para iniciar su respectivo trámite (Ver 5.2).

5.1.2 PQRSF Página web y Redes Sociales.

El Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) permanentemente revisa las PQRSF que presentan los usuarios por el portal corporativo, como también la persona encargada de las redes sociales tramitara PQRSF.

5.1.3 PQRSF telefónicas, verbales y escritas en oficina de atención al usuario:

El Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) recibe la PQRSF e inicia su trámite de inmediato en el módulo de PQRSF (Ver 5.2).

5.1.4 PQRSF Tutelas y Derechos de Petición.

La Jefe Oficina Secretaria General Recibe la tutela o derecho de petición e inicia su trámite de acuerdo a los requisitos establecidos por la Ley. Se debe informar al Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) para ingreso y gestión a través al módulo.

5.1.5 INGRESO AL MODULO DE PQRSF:

5.1.5.1 El Auxiliar de atención al usuario o de subsidio y aportes reciben las PQRSF por cualquiera de los casos enumerados en el numeral 5.1 (a excepción de 5.1.9), de inmediato realiza una validación de las PQRSF, clasifica la información y la digita en el software PQRSF diseñado para tal fin (Las PQRSF de página web quedan registradas en el software). La persona encargada de las redes sociales informara a la auxiliar de atención al cliente acerca de las PQRSF instauradas por este medio con el fin de registrar en el módulo del PQRSF.

5.1.5.2 Finalizada la digitación de la información, el Auxiliar de atención al usuario remite la PQRSF a la dependencia (Ver 5.3.3), por cualquiera de los medios internos de comunicación disponibles, registra en el sistema que el estado de la PQRSF está en trámite.

5.1.5.3 Para el caso Tutelas y Derechos de Petición, el Jefe Oficina Secretaria General informara al Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios) para que se ingrese al módulo.

5.1.6 TRAMITE DE PQRSF:

5.1.6.1 El Responsable del Centro de Costos recibe la PQRSF, propone una solución en un término menor de tres días (Ver 4.6) documenta las acciones de mejora y da respuesta de forma directa al usuario, mediante oficio físico o virtual dirigido

al usuario con la respuesta correspondiente, dicha respuesta debe contener las acciones tomadas para que no se vuelva a presentar (Ver procedimiento acciones correctivas y preventivas SIG-PR-003).

5.1.6.2 El auxiliar de Servicio al Cliente de Mercadeo, realiza la validación de las respuestas por parte de las áreas a los usuarios registrando en el campo de seguimiento la recepción de la solución y la digitación de la respuesta al usuario. Hace entrega de la respuesta al Usuario a través de cualquier medio (llamada telefónica, correo, fax, e-mail, etc.).

5.1.7 SEGUIMIENTO POSTERIOR

5.1.7.1 Una vez se informe la respuesta al usuario, el Aux Administrativo (Mercadeo de servicios) verificara con este su satisfacción con dicha respuesta. En caso de no poder establecer contacto se dejara registro de la gestión efectuada.

5.1.7.2 La oficina de Control Integral y Reporte realizara el seguimiento y verificación de las acciones documentadas en los PQRSF

5.1.8 INFORME TRIMESTRAL:

El Aux Administrativo (Mercadeo de Servicios), genera un informe trimestral sobre el número de PQRSF recibidas, solucionadas, en trámite y las dependencias involucradas (Ver 4.10), lo envía al Jefe Área Mercadeo de Servicios quien a su vez revisa y lo remite a la Subdirección de Servicios y Mercadeo y Responsables de Servicios.

5.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Establecer las normas internas de la Caja de Compensación familiar del Tolima Comfatolima, con el fin de unificar criterios, eliminar actos de discriminación, asegurar enfoque de aplicación en los canales de comunicación, así mismo, facilitar la mejora de la calidad en la atención al afiliado, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio de la Corporación de manera eficaz y eficiente. (Ver Documento Referenciado)

5.3 GUIA ATENCIÓN, ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PERSONAS DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGBTI+:

La Caja de Compensación Familiar del Tolima Comfatolima, brinda atención adecuada, preferencial, idónea, clara y oportuna a los usuarios con barreras físicas, mentales y cognitivas que requieran información y acceso a los servicios que ofrece, asegurando la eliminación de cualquier acto de discriminación.

Con la presente Guía, se busca brindar una atención preferencial e incluyente para los ciudadanos que presentan algún tipo de discapacidad y atender de

forma correcta a los ciudadanos miembros de la Comunidad LGTBI+. (Ver Documento Referenciado)

6. CONTROLES INTERNOS

PUNTOS DE CONTROL	COMO SE MANIFIESTA
Validación de PQR	- Conformidad con los criterios de validación: ver numeral 4.3.
Trámite PQR	- Digitando la PQR en el sistema, actualizando su estado a "en trámite".
Solución PQR	- Digitando la solución de la PQR en el sistema, actualizando su estado a "solucionada".
Registro Recolección PQR (MP-FO-002)	- Dejando registro de las PQR,s contenidas en los buzones de sugerencias
(MP-FO-015)	- Dejando registro de la entrega del sorteo a los usuarios favorecidos.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

[Formato PQR \(GRC-FO-001\)](#)

[Recolección de PQR \(GRC-FO-002\)](#)

[Registro de PQR](#)

[Oficio Solución](#)

[Informe mensual](#)

[Entrega sorteo PQR \(GRC-FO-015\)](#)

[PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO](#)

[GUIA ATENCIÓN, ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PERSONAS DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGTBI+](#)

8. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	23/Jun/2008	-Se modificaron todas las actividades efectuadas por el Recepcionista ya que actualmente las realiza el Auxiliar de Atención al Usuario. - Se adicionó el numeral 4.10 el cual establece las

		actividades para llevar acabo el sorteo de premios PQR, así mismo el formato Entrega sorteo PQR (MP-FO-015)
2	18/Mar/2009	- Establecer cada uno de los mecanismos para identificar las PQR, así mismo el tramite y la solución de las mismas.
3	29/Abr/2011	- Se modifico el cargo de Coordinador por Administrador de Servicio al Cliente. - Se elimino la Ficha de Visita MP-FO-005 ya que se sistematizo - Se cambiaron actividades de recolección de PQR en Perifericas y sorteo mensual.
4	22/Nov/2013	- Modificar recolección de buzones de la Oficina de Calidad por Control Interno.
5	12/Abr/2016	- Ajustar 4.9 - Incluir PQR SSF - Ajustar cambios de Gestión de Calidad a Auditoria.
6	16/May/2017	- Adicionar Planes de Acción para QR, y seguimiento a los mismos.
7	25/Abr/2018	Adicionar PQRFS recibidas por Redes Sociales
8	04/Oct/2019	Ajuste de nombres y cargos
9	19/Jul/2022	- Incluir 4.10 - 5.2 - 5.3

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Angel Aguirre Castro Cargo: Jefe Area Mercadeo de Servicios Fecha: 19/Jul/2022	Nombre: Jimmy Abello Cargo: Jefe Area SIG Fecha: 21/Jul/2022	Nombre: Comite Gestion Integral y Control Interno Cargo: Comité de gestión de calidad y control interno Fecha: 21/Jul/2022