



PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1.OBJETIVO:

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas, reclamos y apelaciones de los clientes internos y externos y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para solucionar las quejas, reclamos y apelaciones que se puedan presentar.

2.ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la organización, para identificar las causas de quejas y reclamos sobre los productos y servicios prestados, así como atender debidamente los requerimientos y sugerencias de los clientes y partes interesadas. Hace parte del alcance del presente documento la recepción y atención y generación de acciones eficaces para solucionar PQRS de los procesos.

3.RESPONSABLE:

Subgerente

4.DEFINICIONES y CONCEPTOS:

DESCRIPCIÓN: Petición, Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Queja: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una Institución durante la prestación de un servicio.

Reclamo: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo. Sugerencia Idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la organización.

PQRS: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones



5.POLÍTICAS

Este procedimiento, está a cargo de los procesos de Ventas y Servicios a nivel externo y a nivel interno el proceso Sistema de Gestión Integrado, los cuales deberán garantizar el buen funcionamiento del mismo.

Los mecanismos para interponer una PQRS son:

Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRS al correo:
administracion@laromana.com.co

Remitir a través de la página Web:
www.laromana.co

En cualquiera de los casos los ATC y/o el líder del proceso relacionado recibirán los PQRS y procederán como lo indica el presente procedimiento.

Para todas las PQRS, deberá darse una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al cliente interno y externo, para su satisfacción.

El colaborador encargado, revisará diariamente y responderá al cliente interno o externo, desde el correo electrónico **administracion@laromana.com.co** agradeciendo y confirmando el recibido de la misma y señalando los tiempos formales de respuesta y/o solución a su solicitud de acuerdo con la siguiente tabla.

TIPO DE MANIFESTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA
Petición	Quince (15) días calendario
Queja	Ocho (8) días calendario
Reclamo	Quince (15) días calendario.
Sugerencia	Ocho (8) días calendario

Todas las respuestas a las PQRS se realizarán vía correo electrónico, las únicas que igualmente se responderán mediante correo certificado serán aquellas PQRS de naturaleza jurídica.

Cada PQRS es única y dependiendo la gravedad, clase o urgencia de la misma, está sujeta a modificaciones en los tiempos de respuesta, se podrán reducir los tiempos para la adecuada respuesta y/o solución. De presentarse esta situación deberá ser informada al líder de proceso relacionado.

Los tiempos máximos de respuesta al interior de la organización deberán en todo caso respetar los tiempos legales máximos que una petición, queja o reclamo en particular tenga establecido y en ningún momento podrán ser superiores a quince (15) días hábiles.