

cootransmagdalena	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 1
		Fecha: 24/07/2015
		Aprobó: concejo administracion
		Página 1 de 4

### 1. OBJETIVO

Resolver oportunamente las Peticiones, Quejas y Reclamos presentado por los usuarios, que estén relacionadas con los servicios que presta cootransmagdalena em mensajería express, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

### 2. ALCANCE

Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes procesos.

### 3. DEFINICIONES

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la cooperativa

**Petición:** solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

**Quejas:** manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.

**Reclamos:** manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de una autoridad administrativa.

**Sugerencia:** es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad

### 4. GENERALIDADES

- En caso que los PQRS sean de Afiliados de la cooperativa se debe dirigir al área de Mercadeo y ventas.
- En ningún caso, la contestación emitida por la empresa sobre quejas y reclamos será objeto de recursos ya que el anterior es un trámite interno y no una actuación de carácter administrativo que esté sujeta a las normas del código contencioso administrativo.

#### 1. Descripción de Peticiones

TIPOS DE PETICIÓN	MEDIO	POR DONDE INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)
<b>Solicitud de Concepto</b>	Escritas	Archivo	8 días (interno)
<b>Consulta relacionada con las funciones empleados</b>	Escritas	Archivo	8 días (interno)
<b>Solicitud devolución de dinero</b>	Escritas	Servicio al cliente (Asesoría)	15 días

cootransmagdalena	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 1
		Fecha: 24/07/2015
		Aprobó: concejo administracion
		Página 2 de 4

TIPOS DE PETICIÓN	MEDIO	POR DONDE INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)
		(Asesoría)	
<b>Consulta de documentos de archivos</b>	Verbal	Servicio al cliente (Asesoría) Se radica cuando se solicitan copias	Inmediato
<b>Atención competente a otras autoridades</b>	Escrito	Archivo	8 días
<b>Recursos Administrativos y Revocatorias</b>	Escrito	Archivo	30 días
<b>Solicitud de Información de un servicio</b>	Escrito - Verbal	Archivo, Pagina Web, telefónica o personal	3 días o inmediata si es verbal y se puede atender la solicitud
<b>Solicitud de trámite en conciliación</b>	Escrito	CAC	3 días

## 2. Descripción de Reclamos

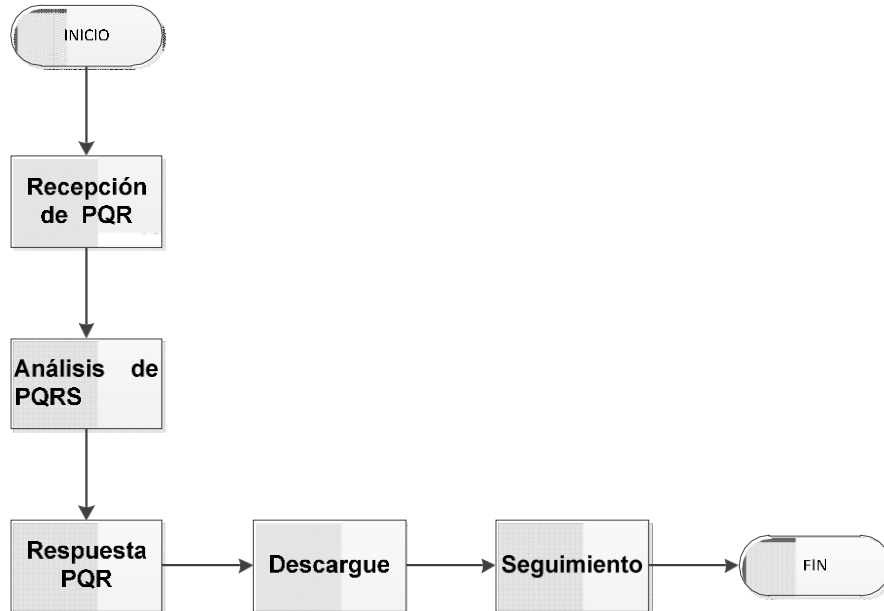
TIPOS DE RECLAMOS	MEDIO	POR DONDE INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)
<b>Corrección de destinatario</b>	Escritas - Verbal	Servicio al cliente (Asesoría)	inmediato
<b>Otros Reclamos</b>	Escritas - Buzón - Verbal	Información – Pagina Web- Archivo	8 días

## 3. Descripción de Quejas

TIPOS DE QUEJAS	MEDIO	POR DONDE INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)
<b>Inconformidad por la atención de un funcionario</b>	Escritas - Verbal	Archivo – Telefónica o personalmente	3 días

## 5. FLUJO

Cotransmagdalena	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 1
		Fecha: 24/07/2015
		Aprobó: concejo
		Página 3 de 4



## 6. PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1.	<b>Recepcionar PQR</b>	<p>Las PQR podrán presentarse por escrito (personal, <a href="#">buzón de sugerencias</a>) o vía e-mail. Si son verbales, se reciben por el funcionario encargado, quien digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las personas o funcionarios presuntamente responsables, las características específicas de la queja o reclamo, las pruebas si las tiene y la dirección o teléfono a donde puede dirigirse la respuesta.</p> <p>Las PQR son recibidas por correo electrónico y se cargan al aplicativo de sistema de PQR de cada área.</p> <p>Las sugerencias depositadas en el buzón, son revisadas e ingresadas al sistema por el Responsable del buzón.</p>	Cualquiera	Aplicativo de PQR
2.	<b>Análisis de PQRS</b>	Dependiendo del tipo PQRS se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley	Jefes de área	Aplicativo de PQR

cootranmagdalena	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 1
		Fecha: 24/07/2015
		Aprobó: Representante de la Dirección
		Página 4 de 4

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
		áreas de servicios. Las sugerencias se ingresan al sistema y el responsable del sistema de PQR, las direcciona para que se analice y se pueda realizar la respuesta de forma objetiva.		
3.	<b>Respuesta PQR</b>	Dentro de los términos previstos para cada tipo de petición, el funcionario responsable deberá dar respuesta a la PQR de manera completa y clara. La respuesta de las PQR se tramita por el mismo medio o si es posible se envía una carta al usuario. Esta respuesta debe hacerse en el menor tiempo posible.	Responsable de dar respuesta	Aplicativo de PQR
4.	<b>Descargue</b>	Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado de administrar el sistema de PQR, procede al descargue de las mismas.	Responsable de dar respuesta	Aplicativo de PQR
5.	<b>Seguimiento</b>	A las PQR, se les realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.	Responsable del Sistema PQR	Aplicativo de PQR

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	24-27-2015	Se describieron los tipos de peticiones, quejas o reclamos para todos los procesos.
		Actualización del procedimiento. Estableciendo una sola directrices para el manejo de PQR de acuerdo al Sistema de Información Gerencial