

INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE PQR

El Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, es una herramienta para el control y mejoramiento continuo de los servicios de ServiSPA. El sistema PQR permite obtener información de lo que sucede, cuáles son las peticiones, quejas y reclamos que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos de la de la empresa. Este sistema facilita tener alertas tempranas para dar respuesta a inquietudes y establecer acciones para enfrentar las debilidades o amenazas de la empresa.

OBJETIVO DEL SISTEMA DE PQR

Fomentar la participación de los usuarios y el mejoramiento continuo en los procesos. Recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas y reclamos que los afiliados y visitantes que formulen cualquier recomendación o crítica relacionada con la función que desempeña la empresa.

TENER EN CUENTA:

- ✓ En la Sedes de ServiSPA, existe un cuadernillo numerado, el cual está a cargo de la administradora y debe ser ofrecido al denunciante en el momento de presentar una queja o solicitarlo.
- ✓ El formato debe estar diligenciado en su totalidad, con todos los datos de contacto del denunciante y la descripción puntual de la queja.
- ✓ El formato debe estar firmado por la persona que interpone el reclamo, si este es de forma presencial y la persona que recibe física o digital para darle legalidad a la PQR.
- ✓ El denunciante tiene derecho a una copia de la queja, la cual debe suministrársele y donde conste el número del radicado que es el mismo número asignado en la parte superior del formato PQR.
- ✓ ServiSPA tiene 15 días hábiles para dar una primera respuesta, si por algún motivo no se puede contestar en ese plazo se debe dar una respuesta corta y a partir de la fecha de la respuesta corta se cuentan 30 días hábiles para contestar la queja al cliente, lo cual debe ser informado en el momento que diligencia el formulario.
- ✓ El denunciante no tiene que ser propietario. Puede ser cualquier persona que sienta una inconformidad.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQR

1. En el momento de la recepción, debe conservarse el original para la empresa y entregarle solo la copia al cliente.
2. La administración de la empresa recibe las no conformidades físicas o virtuales y procede a investigar la parte comprometida.
3. La parte comprometida tiene 3 días hábiles para dar respuesta y aclaración a lo sucedido.
4. La respuesta debe ser impresa, con todos los comentarios y debe ser almacenada por detrás del formato de la queja. Así debe almacenarse para guardar el histórico de la misma.
5. La respuesta es elaborada por la administración con los términos puntuales según la respuesta y pasa a aprobación de la Representante Legal quien firma la correspondencia física para enviar al denunciante.
6. Las respuestas se imprimen en hoja membreada de ServiSPA, se hacen firmar respectivamente y se saca una fotocopia firmada de la carta, la cual también debe almacenarse detrás de la queja.
7. Las cartas se envían por correo certificado a través de la empresa designada para entregar en la dirección registrada en el formulario.
8. Si registra un correo electrónico se envía antes de contestar la queja, el mail informativo de que la PQR está en trámite, el cual se encuentra en el correo institucional hola@servispa.com y después se envía la carta como cuerpo de texto en otro correo electrónico. Ambos deben imprimirse y anexarse a la queja.
9. Se espera el comprobante de entrega del correo certificado y se pega encima de la queja. Esto comprueba que efectivamente recibieron la correspondencia con una firma de respaldo.
10. Debe archivar en la AZ Gestión de PQR almacenada en el archivo de la empresa.