	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	No. de Envío: 7
	MANEJO PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 2022/06/08 Página: 1 de 5 Código: PQ/FTL-QR

## 1. PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es proporcionar una metodología estructurada que asegure que todas las Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los asociados, sean gestionadas con el fin de asegurar una respuesta oportuna que aumente la satisfacción y fidelización de los asociados. Así mismo quede registro de cada una de ellas para efectos estadísticos y acciones de mejora.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento se aplica a todas las Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por medio físico o a través de la página Web.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PQ/FTL-MC, “Mejora continua”.
- PQ/FTL-NC, “Producto no conforme”
- IT/CM, “Comunicación interna y externa”
- FQ/FTL-20, “Solicitud de acciones correctivas”
- FQFTL-70 “Formato De Preguntas, ¿Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones”

## 4. TERMINOLOGÍA

**PQRSE:** Corresponde a la abreviatura de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

**PREGUNTA:** Petición de información por parte del cliente.


**QUEJAS:** Expresión de insatisfacción, respecto a los productos o servicios recibidos por parte de la entidad.

**RECLAMOS:** Expresión de insatisfacción por parte del cliente, en la cual existe una exigencia de solución.

**SUGERENCIAS:** Recomendación o insinuación que realiza el cliente con el ánimo de mejorar los productos o servicios que ofrece la entidad.

**FELICITACIONES:** Expresión de satisfacción presentada por el cliente por el servicio brindado.

**WEB:** Página web de la entidad [www.fonatlas.com](http://www.fonatlas.com)

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	No. de Envío: 7
	MANEJO PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 2022/06/08 Página: 2 de 5 Código: PQ/FTL-QR

## 5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de los miembros de la Junta Directiva, Comité de Control

Social, Gerente y Personal Administrativo de la entidad la recepción de las PQRSF.

La respuesta o trámite le corresponde al departamento de **servicio al cliente**; y el control del tratamiento de las mismas es responsabilidad del Comité de Control Social.

## 6. DESARROLLO

A continuación, se expone el proceso que se aplica ante una pregunta, queja, reclamo, sugerencia y felicitación desde la recepción hasta que se define una respuesta en los casos que se requiere.

### 6.1. REGISTRO

Las PQRSF son manifestadas por los asociados de forma escrita a través de correo electrónico, carta, el link de PQRS disponible en la página Web o FQ/FTL-70 “Formato de preguntas, quejas, reclamo, sugerencias y felicitaciones” (**Formato para la oficina Cali-Buzón de PQRS**).


**En caso que el asociado realice la manifestación vía telefónica, el colaborador que atienda la llamada, debe de dar una respuesta oportuna a su solicitud; dando cumplimiento a uno de nuestros valores corporativos “SERVICIO: Brindamos una atención cálida, para establecer relaciones duraderas”.**

**Si es un caso que se requiera una respuesta más amplia, detallada y que deba quedar trazabilidad de la gestión se le indica al asociado como radicar su PQRS por medio de la página web de Fonatlas o enviar su PQRS al correo [coordinadoradeservicio@fonatlas.com](mailto:coordinadoradeservicio@fonatlas.com)**

**NOTA:** Se le va a dar tratamiento como PQRS a todo aquello que se vuelva reiterativo y nos conlleve a una acción de mejora.

### 6.2 RECEPCIÓN

Las PQRS recibidas por correo físico a nivel nacional o que sean tramitadas en las oficinas de la Sede Principal se entregan a la **coordinadora de servicio al cliente**, en caso de ser diligenciadas a través de la página Web llegan

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	No. de Envío: 7
	MANEJO PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 2022/06/08 Página: 3 de 5 Código: PQ/FTL-QR

directamente al correo [coordinadoradeservicio@fonatlas.com](mailto:coordinadoradeservicio@fonatlas.com)

Una vez recibidas se realiza por parte de la [coordinadora de servicio al cliente](#), la distribución para su trámite y respuesta oportuna, entre [los Analistas](#), Auxiliares y [secretarias](#) de Servicio al Cliente de la sedes correspondientes o colaborador que corresponda.

En los casos donde la manifestación sea referente a la atención recibida por la persona de Servicio al Cliente, la respuesta se dará directamente por parte de la [coordinadora de servicio al cliente](#).

Las PQRS y felicitaciones se clasifican en un archivo de Excel con los siguientes conceptos (No, fecha de llegada, ciudad, cedula, nombre del asociado, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, fecha de envió al [Analista, Auxiliar o secretaria](#) de servicio al cliente, fecha de respuesta al [asociado](#), fecha respuesta-fecha llegada, observaciones, respuesta, [novedades, colaborador](#)); lo anterior para facilitar su identificación y lectura por parte del Comité de Control Social y la Gerencia cuando sean requeridas.

### 6.3 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA PREGUNTA, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIAS


Durante esta fase, los colaboradores encargados de dar solución a la manifestación llevan a cabo las investigaciones necesarias para establecer el alcance y la severidad de la misma. Para ello, se procura responder las siguientes preguntas: ¿Qué sucede?, ¿Por qué sucede?, ¿Dónde sucede?, ¿Quién está afectado?, ¿Cuándo sucede?, ¿Cómo sucede?

En algunos casos para la sustentación de la respuesta, se citan artículos del Estatuto y/o Reglamentos.

### 6.4 PROCESO SOBRE LA PREGUNTA, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA

A la vista de los resultados obtenidos en el punto anterior, el colaborador o grupo responsable decide la aplicación de una solución a la manifestación:

- ✓ La respuesta debe ser formal aplicando el IT/CM, iniciando siempre con la frase: “Gracias por comunicarse con nosotros a través de nuestros canales de comunicación, su opinión es muy importante para la organización.”
- ✓ Enviar a la [coordinadora de servicio al cliente](#) para su respectiva validación y correcciones.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	No. de Envío: 7
	MANEJO PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 2022/06/08 Página: 4 de 5 Código: PQ/FTL-QR

- ✓ La coordinadora de servicio al cliente una vez revisado da el Vo Bo de las PQRS.
- ✓ La coordinadora de servicio al cliente envía la respuesta al Analista, Auxiliar o secretaria de Servicio al cliente, para que tengan presente los ajustes a realizar.
- ✓ El Analista, Auxiliar o secretario de Servicio al cliente deben responder el correo al asociado con copia a la coordinadora de servicio al cliente.
- ✓ En el correo de respuesta al asociado debe conservar el histórico del correo enviado por el asociado, el que la coordinadora de servicio al cliente envía al Analista, Auxiliar o secretaria de Servicio al Cliente y el correo final de respuesta al asociado.
- ✓ El tiempo máximo para responder una PQRS es de cinco (05) días calendario a partir de la fecha de envío por parte del asociado.

**Nota:** En caso de no ser posible responder en el tiempo máximo establecido, se notificará por correo electrónico al asociado la fecha de respuesta.

## 6.5 PLAN DE ACCIÓN

La elaboración de un plan de acción correctiva, es determinada por el Comité de Gestión de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos durante el mes, los cuales son revisados en la reunión que se realiza mensualmente.

Uno de los aspectos que se tienen en cuenta para determinar si es necesario el plan de acción es la cantidad de preguntas, quejas y/o reclamos sobre un mismo tema enviadas durante el mes, otro aspecto es el impacto que puede generar para la entidad lo manifestado en la PQRS, entre otros.


El registro del Plan de Acción se realiza en el FQ/FTL-20 "Solicitud acciones correctivas" dando cumplimiento al PQ/FTL-MC "Mejora continua" y PQ/FTL-NC "No conforme" según corresponda.

## 6.6 SEGUIMIENTO

La coordinadora de servicio al cliente presenta mensualmente al Comité de Control Social el libro consecutivo de PQRSF con sus respectivos soportes, para el correspondiente análisis.

## 6.7 ARCHIVO

Las PQRSF se guardan cronológicamente en carpeta digital en el correo de la

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	No. de Envío: 7
	MANEJO PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 2022/06/08 Página: 5 de 5 Código: PQ/FTL-QR

Coordinadora de Servicio al cliente [coordinadoradeservicio@fonatlas.com](mailto:coordinadoradeservicio@fonatlas.com)  
llamada PQRS.

Y la relación de las PQRSF en Excel se guarda manera digital la cual está en el computador de la Coordinadora de Servicio al Cliente en la siguiente ruta; documentos - indicadores - en la carpeta de cada mes hay una carpeta llamada PQRS.



PROCEDIMIENTO DE CALIDAD

MANEJO PREGUNTAS, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES

No. de Envío: 7

Fecha: 2022/06/08

Página: 6 de 5

Código: PQ/FTL-QR

**Revisado por:**

Natalia Solarte

Coord. De Servicio al Cliente

**Aprobado por:**

Verónica Camargo Acevedo

Oficial de Cumplimiento