

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento acorde a la normatividad vigente, que permita a los asociados presentar sus quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, para medir la capacidad de respuesta de las diferentes dependencias, órganos de administración, comités y subcomités, involucrados en la prestación de servicios a los asociados, a fin de garantizar su satisfacción.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones que presenten los asociados y demás clientes de la Cooperativa en su sede principal o en las demás agencias en el país, recibidas para los procesos de ahorro, crédito y mutualista.

3. RESPONSABILIDAD

- ⤵ **Implementación de medios y acceso:** Ubicación del formato y sobres para quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, así como, información escrita clara y visible que oriente a los asociados para el diligenciamiento y radicación del mismo, en todas las dependencias donde el asociado gestione servicios, a nivel nacional. En el caso de las agencias, será entregado al asociado tanto el formato como el sobre para sellar y hacer entrega del mismo ya diligenciado, a la administración. Las directrices serán dadas por la Junta de Vigilancia y la Implementación estará a cargo de la Administración.
- ⤵ **Radicar:** Se entiende como radicado, cuando el asociado una vez ha diligenciado el formato de quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, o ha elaborado la queja en cualquier otro tipo de carta o documento, lo deposita en el buzón de la oficina de comunicaciones, o lo entrega directamente en la oficina de la Junta de Vigilancia. Igualmente cuando lo haga por vía email o correo físico. En el caso de las agencias se da por radicado, una vez los formatos diligenciados sean recibidos mediante oficio y en sobre sellado, en la Junta de Vigilancia.

- ⌘ **Direccionamiento:** Junta de Vigilancia.
- ⌘ **Control y Seguimiento:** Junta de Vigilancia.

4. DEFINICIONES

- ⌘ **Diligenciar:** Llenar un formato.
- ⌘ **Direccionamiento:** Traslado de las quejas y reclamos a la dependencia que corresponda.
- ⌘ **Felicitación:** Manifestación de satisfacción por el servicio o la atención recibidos.
- ⌘ **Formato:** Documento donde se consigna la información.
- ⌘ **Indicador:** Expresión matemática de lo que se quiere medir.
- ⌘ **Queja:** Manifestación de disconformidad, disgusto o descontento, por un servicio o atención mal prestado.
- ⌘ **Radicar:** Acción de dar por entregada y/o recibida la queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- ⌘ **Reclamo:** Petición o exigencia a una entidad para que corrija cierta situación.
- ⌘ **Respuesta:** Decir o escribir algo para comunicar el estado o el resultado del trámite de una queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- ⌘ **Retroalimentación:** Proceso mediante el cual la entidad utiliza la información recibida por parte de los asociados, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y la atención.
- ⌘ **Sugerencia:** Idea o insinuación de algo que se quiere decir o hacer.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 RADICACIÓN DE UNA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN.

Se dará por radicada cuando el asociado deposite el formato diligenciado o carta en el buzón de la oficina de comunicaciones, o lo entregue en la oficina de la Junta de Vigilancia. Igualmente, cuando sea recibida vía email o por correo físico. En las agencias, el responsable de enviar las quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, deberá hacerlo mediante oficio a la Junta de Vigilancia.

A cada caso, excepto a las felicitaciones, la Junta de Vigilancia le asignará un número, donde los primeros ocho dígitos corresponderán a la fecha de recepción y los siguientes siete dígitos al número de consecutivo, donde se expresa que al contestar cite los números antes mencionados, con el fin de llevar el control de respuestas dadas a las quejas y reclamos.

5.2 DIRECCIONAMIENTO DE LA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Para el efecto del direccionamiento de las quejas y reclamos se asumen todas como quejas, debido a que la Circular 007 de 2008 sólo habla del trámite de quejas. La Junta de Vigilancia trasladará las quejas o reclamos a la dependencia que corresponda, tomando en cuenta los puntos concretos sobre los cuáles debe versar la respuesta, en la forma que lo dispone la Circular Básica Jurídica 007 de 2008. En el caso de las sugerencias, estas serán consolidadas en un documento que se pondrá a consideración del Consejo de Administración para lo pertinente. En cuanto a las felicitaciones, las pondrá en conocimiento de la jefatura inmediata y el funcionario del área a la que corresponda.

5.3 REGISTRO DE INFORMACIÓN

Una vez trasladada la queja, se realizará el registro de la siguiente información en el cuadro consolidado Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación (: clasificación en queja, reclamo, felicitación o sugerencia, fecha del radicado, No de radicación, trámite si o no, fecha de envío, enviada a, contestada si o no, fecha de respuesta y observaciones. Al final del mes se tabulará la información para posteriormente aplicar el indicador. Las sugerencias y felicitaciones no se tendrán en cuenta para el indicador, pues corresponde a respuestas de quejas y reclamos.

5.4 INDICADORES DE GESTIÓN

La Junta de Vigilancia será la encargada de determinar la información necesaria para la generación de indicadores, que permitan medir la respuesta de las diferentes dependencias frente a las quejas y reclamos de los asociados.

➤ **Nombre: Respuesta a quejas y reclamos.**

Total de Quejas y Reclamos contestadas /Total de Quejas y Reclamos recibidas x 100

El numerador: Considerando que el total de quejas y reclamos contestadas son todas aquellas que una vez son trasladadas por la Junta de Vigilancia a la dependencia correspondiente, reciben respuesta, sea ésta una solución o no desde el punto de vista del asociado.

El denominador: Considerando que el total de quejas y reclamos recibidas son todas aquellas que son radicadas por cualquiera de los medios antes descritos.

Periodo de tiempo: Mensual

Meta: 70%

6) GENERALIDADES

6.1) MEDIOS DE RECEPCIÓN

Las quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, pueden ser recibidos por los iugisentes medios:

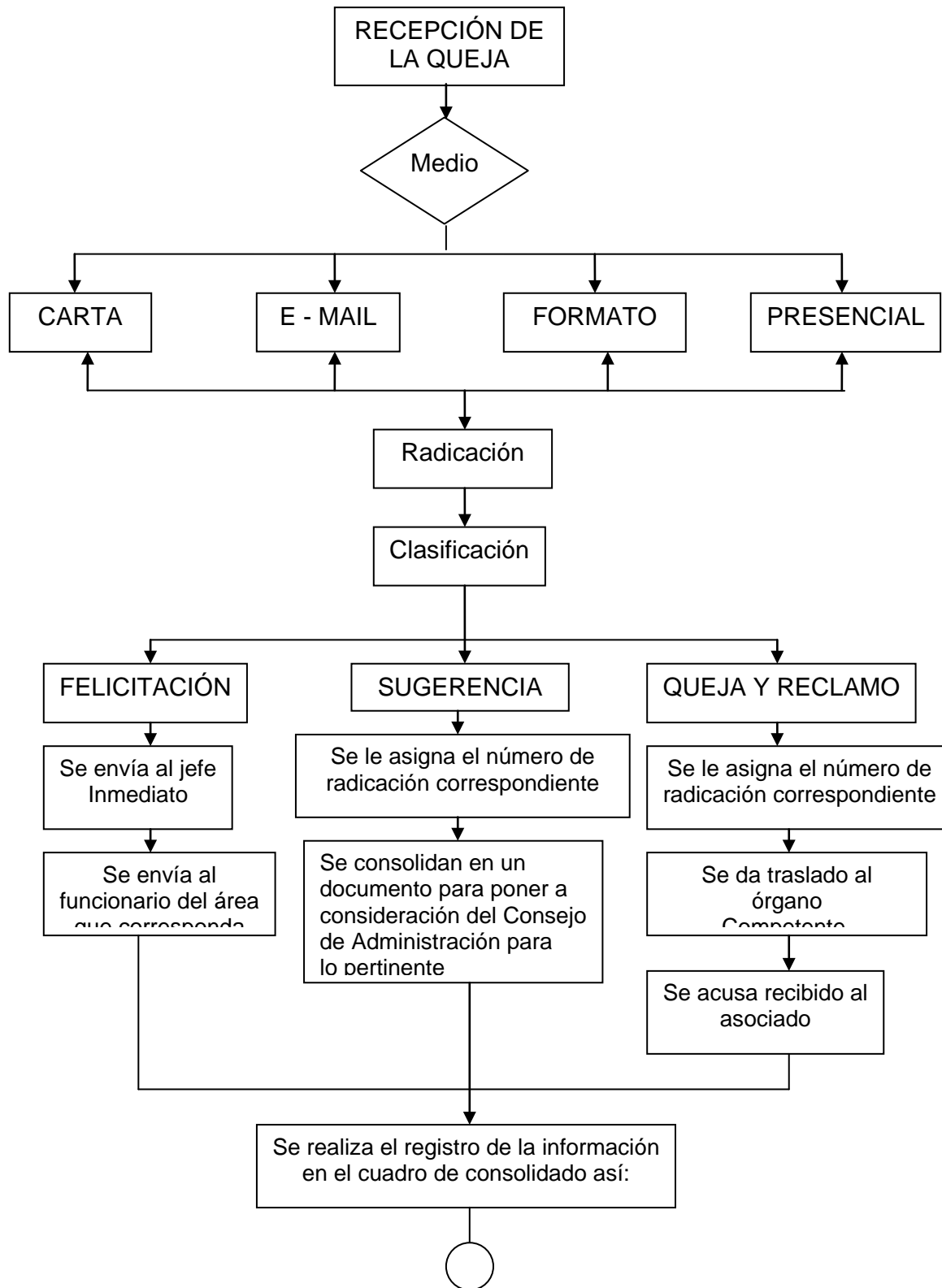
- ⌘ Por correo electrónico email.
- ⌘ Buzones
- ⌘ Carta del asociado recibida por correo físico.
- ⌘ De forma presencial

6.2) TERMINOS

El término para resolver las quejas y reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso la fecha que se ha establecido para dar dicha respuesta.

Después de tramitada la queja o reclamo por la Junta de Vigilancia la dependencia a la cual se envía tendrá 5 días hábiles para dar respuesta al asociado y enviar la copia a la Junta de Vigilancia.

7) DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO



COPIA NO CONTROLADA

IMPRIMIR CON PREVIA AUTORIZACIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD

