	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código	SIG-PR-08
		Versión	01
		Fecha de versión	02/04/2018
		Página 1 de 4	

1. OBJETO

Definir los criterios para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones expresadas por las partes interesadas frente a los productos y servicios que presta la Fundación Niño Jesús.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la Fundación e inicia con la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, y termina con la adecuada atención y solución de la misma.


3. DEFINICIONES

- ✓ **PETICIÓN:** Solicitud presentada por una parte interesada a fin de obtener información y/o consulta frente a una inquietud o necesidad de interés general o particular. 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:** Manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de alguna parte interesada de la Fundación, con respecto a los productos y/o servicios prestados, o conducta de algún colaborador.
- ✓ **RECLAMO:** Es una exigencia presentada por una parte interesada ante la ausencia, irregularidad o deficiencia en la prestación de un servicio de la Fundación.
- ✓ **SUGERENCIA:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de los servicios de la Fundación.
- ✓ **FELICITACIÓN:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con algún servicio que presta la Fundación.
- ✓ **PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones.

4. GENERALIDADES

- ✓ Las PQRSF podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica o personal, buzón, página web, correo electrónico, comunicado escrito, redes sociales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Programa	Cargo: Coordinadora Administrativa y Operativa	Cargo: Director
Fecha: 20/03/2018	Fecha: 22/03/2018	Fecha: 02/04/2018

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código	SIG-PR-08
		Versión	01
		Fecha de versión	02/04/2018
		Página 2 de 4	

- ✓ Las PQRSF pueden ser presentadas por cualquiera de las partes interesadas.
- ✓ La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente.
- ✓ Las PQRSF que se presenten de manera anónima se recibirán y se les dará el trámite respectivo, dando respuesta de forma pública, utilizando mecanismos o espacios apropiados para que la información sea divulgada.
- ✓ La **matriz de Seguimiento y Control de PQRSF** será compartida con los coordinadores y líderes por medio del Drive, para su respectivo diligenciamiento. Las PQRS se deben manejar con discreción en caso que pueda perjudicar a algún colaborador.
- ✓ Una vez recibida la PQRSF se cuenta con 15 días hábiles para resolverlas, salvo excepciones debidamente justificadas en donde la PQRSF será resuelta en un mayor plazo y previas las aclaraciones que estime oportuno obtener del solicitante, se le informará a éste de las actuaciones realizadas y las medidas que se tomaron al respecto.
- ✓ Los líderes y coordinadores serán responsables de la apertura de los buzones a su cargo.
- ✓ Si el plan de acción para dar respuesta a una queja no es eficaz y se genera nuevamente la queja, el responsable debe generar una acción correctiva.

5. RESPONSABILIDAD

5.1 DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN

Es responsable de aprobar este procedimiento y tomar decisiones frente a las PQRSF recibidas en caso de ser requerido.

5.2 LÍDER DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Verificación del cumplimiento de los reportes, repuestas y cierres de las PQRSF de todos los procesos.

5.3 LÍDERES DE PROCESO


El líder de cada proceso es responsable de recibir, clasificar, analizar, dar respuesta y hacer seguimiento a las PQRSF a su cargo hasta el respectivo cierre. Reportar mensualmente el indicador de quejas. Dar a conocer los diferentes mecanismos para realizar las PQRSF.

5.4 COLABORADORES DE LA FUNDACION

Son responsables de reportar a sus coordinadores o líderes, las PQRSF que se reciban en sus procesos o actividades. Dar a conocer los diferentes mecanismos para realizar las PQRSF.

6. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1. Recepción de la PQRSF] 1 --> 2[2. Registro de la PQRSF] 2 --- Matriz[Matriz de seguimiento y control de PQRSF] 2 --> 3[3. Análisis de la solicitud] 3 --> 4[4. Definir plan de acción] 4 --> 5[5. Ejecución del plan de Acción] 5 --> 5.1{5.1. ¿El plan fue eficaz?} 5.1 -- NO --> Accion[Se genera Acción Correctiva] 5.1 -- SI --> 6[6. Cierre de la solicitud] 6 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>1. Se recibe la PQRSF por cualquiera de los mecanismos establecidos. Para los buzones instalados en los puntos de operación, se utiliza el formato Registro de PQRSF Responsable: Cualquier colaborador de la F.N.J.</p> <p>2. Se realiza el registro de la PQRSF en la Matriz de seguimiento y control, donde se indica la fecha de recepción, quien recibió la PQRSF, se realiza la clasificación de la misma y se analiza que proceso y programa se encuentra implicado. Responsable: Líder del proceso y colaboradores que considere necesario.</p> <p>3. Se registra la parte interesada que realiza el requerimiento y se analiza la descripción de la solicitud. Responsable: Líder del proceso y colaboradores que considere necesario.</p> <p>4. Teniendo en cuenta el análisis de la solicitud, se define el plan de acción del tratamiento de la PQRSF, fecha de ejecución y responsables. Responsable: Líder del proceso y colaboradores que considere necesario.</p> <p>5. Se ejecuta el plan de acción por parte de los responsables, dejando los respectivos registros y evidencias de su implementación. Responsable: Líder del proceso</p> <p>5.1 Se define si el plan de acción fue eficaz. NO: Se genera una acción correctiva SI: Se inicia el cierre de la solicitud Responsable: Líder del proceso</p> <p>6. Si el plan de acción fue eficaz y se identifica satisfacción del solicitante, se procede a realizar el cierre de la solicitud, dejando los registros correspondientes. El líder de calidad realiza seguimiento a la solicitud validando el cierre. Responsable: Líder del proceso y líder de calidad.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código	SIG-PR-08
		Versión	01
		Fecha de versión	02/04/2018
		Página 4 de 4	

7. REGISTROS

- ✓ **SIG-FT-09:** Matriz de Seguimiento y control de PQRSF.
- ✓ **SIG-FT-07:** Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

8. CONTROL DE CAMBIOS

ÍTEM	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCION MODIFICACIÓN	VERSIÓN
1	02/04/2018	Versión inicial sin cambios- Fecha de aprobación	01

DOCUMENTO CONTROLADO