

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS SUGERENCIAS O FELICITACIONES.	Código P-HB-01
		Versión 01
		Fecha: 07/08/2023

OBJETIVO:

Establecer un procedimiento para recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) para ser aplicado como correctivo o motivación ante la presencia de inconformidad o gratificación; interna o externa de un servicio.

ALCANCE

Inicia con la recepción de los requerimientos de los clientes. Termina con la respuesta dada a la Petición, Queja, Reclamo Sugerencia o felicitación con la notificación entregado a la Dirección sobre la efectividad de este.

DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca en el Derecho de Petición consagrado en el Código de Comercio.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una institución durante la prestación de un servicio público.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios

Peticionario: Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad.

PQRSF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

DESARROLLO

Este procedimiento, depende directamente de los procesos de Gestión Estratégica y Gestión Comercial, los cuales deberán garantizar el buen funcionamiento de este. Dentro

del personal altamente capacitado, contamos con funcionarios que conocen ampliamente el desarrollo de nuestras actividades y son idóneos para vincularse con el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES (PQRSF)

JUSTIFICACIÓN

Atendiendo la Circular Externa 007 del 2001 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, en la cual se establece una supervisión integral y especializada en pro de mejorar la calidad en la atención al usuario, se establece el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRFS). Con el fin de dar soluciones a las situaciones de inconformidad que se pueda presentar con nuestro cliente interno y externo.

CONTENIDO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Estructura Física, Virtual y Telefónica

Se cuenta con:

Un buzón de PQRSF en la sede principal de FLORISTERIA HOJAS BLANCAS SAS

Un formulario de contáctenos en el sitio web

Un PBX

Un chat de WhatsApp en el sitio web.

Características del Procedimiento

1. Servir de herramienta para la elaboración del plan de mejoramiento (acciones preventivas, correctivas u oportunidad de mejora). Para finalmente, realizar una toma de decisiones estratégicas y/o operativas.
2. Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos establecidos.
3. Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
4. Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la empresa.
5. Contribuir al logro de los objetivos empresariales.

PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. Se recibe la PQRSF a través de cualquiera de los canales de contacto dispuestos:

Por escrito, en el formato F-HB-02 Formato de recepción de PQRS en tratamiento de datos, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente. Se radican en nuestra sede principal: Calle 44 No. 71 - 31 - Medellín – Colombia. Estas PQRSF son almacenadas en el buzón de PQRSF en cual es revisado por “LA LIDER COMERCIAL” todos los días.

Mediante las líneas telefónicas (604) 4114117, y en el número de celular +57 324 5413176. En los horarios de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm. Y sábados de 8am a 12m. Un funcionario de FLORISTERIA HOJAS BLANCAS SAS debidamente capacitado recibirá la PQRSF, diligenciará el formato F-HB-02 Formato de recepción de PQRS en tratamiento de datos, lo hará llegar por un medio virtual (ya sea un correo electrónico o un mensaje de WhatsApp) al peticionario para su revisión y validación. Una vez este considere que está plasmado todo de que pretende manifestar, el formato es entregado a “LA LIDER COMERCIAL”.

Mediante el Chat de WhatsApp del sitio web. Un funcionario de FLORISTERIA HOJAS BLANCAS SAS debidamente capacitado recibirá la PQRSF, diligenciará el formato F-HB-02 Formato de recepción de PQRS en tratamiento de datos, lo hará llegar por un medio virtual (ya sea un correo electrónico o un mensaje de WhatsApp) al peticionario para su revisión y validación. Una vez este considere que está plasmado todo de que pretende manifestar, el formato es entregado a “LA LIDER COMERCIAL”.

A través del formulario de contacto, F-HB-02 Formato de recepción de PQRS en tratamiento de datos, lo hará llegar por un medio virtual (ya sea un correo electrónico o un mensaje de WhatsApp) al peticionario para su revisión y validación. Una vez este considere que está plasmado todo de que pretende manifestar, el formato es entregado a “LA LIDER COMERCIAL”.

En la página Web: <https://hojasblancas.com/>, en la opción Registro Nacional Base de Datos, podrá descargarse el formato F-HB-02 Formato de recepción de PQRS en tratamiento de datos y podrá conocerse el presente procedimiento.

2. El funcionario de FLORISTERIA HOJAS BLANCAS SAS recibe el formato F-HB-02 Formato de recepción de PQRS en tratamiento de datos, debidamente diligenciado y/o aprobado por el peticionario y con los anexos o evidencias pertinentes, lo dirigen a la persona encargada de su tratamiento “LA LIDER COMERCIAL”.

3. “LA LIDER COMERCIAL”, gestiona con la dirección el posible tratamiento según el caso, y dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la Petición, dará una respuesta por escrito al Peticionario, dejando evidencia de su recepción.

4. Si es necesario, se realiza un seguimiento al nivel de satisfacción del peticionario con la respuesta y el tratamiento dado. Los términos de respuesta de cada petición dependen de la misma y están claramente determinados por su naturaleza.

5. Si es necesario, se levantan las acciones correctivas, preventivas o de mejora pertinentes, según la naturaleza de la PQRSF.

6. Se almacena la PQRSF, sus evidencias y respectivo tratamiento en el Archivo de PQRSF's, manteniendo su control y trazabilidad.

7. En los comités estratégicos se evalúan los indicadores de PQRSF.