



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

### 1. Objeto

Responder y solucionar oportunamente las peticiones, quejas o reclamos de nuestros Usuarios, con la participación de todos los procesos de la Dirección Nacional Liberal.

### 2. Alcance

El presente procedimiento inicia con la recepción de una queja o reclamo y finaliza con las acciones correctivas y preventivas derivadas de las tendencias de las causas de las quejas y reclamos, el cual será aplicado por todos los procesos.

### 3. Definiciones

- PQR: es una petición, queja o recurso que el suscriptor o usuario formula ante el operador del servicio.
- Petición: Es cualquier solicitud de un usuario o cliente
- Usuarios: Personas naturales o jurídicas que adquieren servicios
- Derecho de petición: Es cualquier solicitud escrita de un usuario o cliente, la cual se atenderá como una queja y/o reclamo

### 4. Descripción

Actividad	Responsable	Documento/ Registro
<b>1. Recepcionar las Quejas o Reclamos</b> Todos los procesos pueden recepcionar las quejas o reclamos a través de diferentes mecanismo como lo son: Correo de información del PLC: <a href="mailto:info@partidoliberal.org.co">info@partidoliberal.org.co</a> Red social Twitter: @PartidoLiberal	Todo los Procesos.	Documento soporte de la Queja o Reclamo



<p>Red Social Facebook: F/PartidoLiberal. Vía Teléfono o físico. Estas quejas se deben analizar y determinar si se realizara una acción correctiva, preventiva o plan de mejora. Todas las Quejas o Reclamos deberán ser notificadas al usuario o Parte Interesada como recibidas en un término de 48 horas. Se debe pedir un correo electrónico para dar respuesta a la queja, requerimiento o petición, de lo contrario solo se recepcionara y no se le dará una respuesta al usuario que la radico.</p>		
<p><b>2. Registrar las Quejas y Reclamos</b> Las quejas que se reciban por medio de los mecanismos virtuales deben ser notificadas al Usuario en un tiempo de 48 horas, así mismo se direccionan las quejas al correo de la Gerencia Administrativa, <a href="mailto:gerencia.administrativa@partidoliberal.org.co">gerencia.administrativa@partidoliberal.org.co</a>. Las quejas que se realicen de manera presencial o escrita, se deben direccionar a la Gerencia Administrativa. La Gerencia Administrativa después de analizada la queda, reclamo o petición, decidirá si la redireccionar al área correspondiente o la lleva ante el comité de gestión.</p>	<p>Recepcionista. Web Master</p>	<p>Informe Relación Quejas y Reclamos</p>
<p><b>3. Analizar, responder y cerrar las Quejas y Reclamos</b> La gerencia Administrativa, el comité de Gestión y el área designada, podrán dar respuesta a la queja, reclamo o petición realizada por el Usuario, por el mismo mecanismo que el realizo la queja, reclamo o petición. El tiempo para la solución dependerá del caso que presenta el</p>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>N/A</p>



usuario. Las acciones que se tomarán en cada caso y la respuesta se notificaran a la persona que puso la queja, petición o reclamo mediante correo electrónico.		
<b>4. Establecer las tendencias, hacer seguimiento y tomar las acciones correctivas o preventivas</b> El comité de gestión analiza con base en la información mensual de quejas y reclamos, para establecer las tendencias o determinar las causas que se presentan con mayor frecuencia y tomar las acciones correctivas o preventivas de conformidad con el procedimiento establecido, con el fin de dar una solución eficaz a estas situaciones.	Comité de gestión	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

## 5. Generalidades

### 5.1 Responsable:

Gerente Administrativa y Comité de Gestión.

### 5.2 Las Quejas o Reclamos se pueden presentar entre otros por:

- Demora en los tiempos de respuesta de las quejas y reclamos
- Dificultad en los procesos
- Demora en facturación
- Problemas de comunicación
- Veracidad de la información suministrada
- Actitud de los funcionarios frente a la solución de problemas
- Problemas de calidad de los servicios
- Disponibilidad de atención al público

### 5.3 Las Peticiones se pueden presentar entre otros por:

- Las quejas y reclamos registradas a través de las redes sociales y página web son atendidas por servicio al cliente.



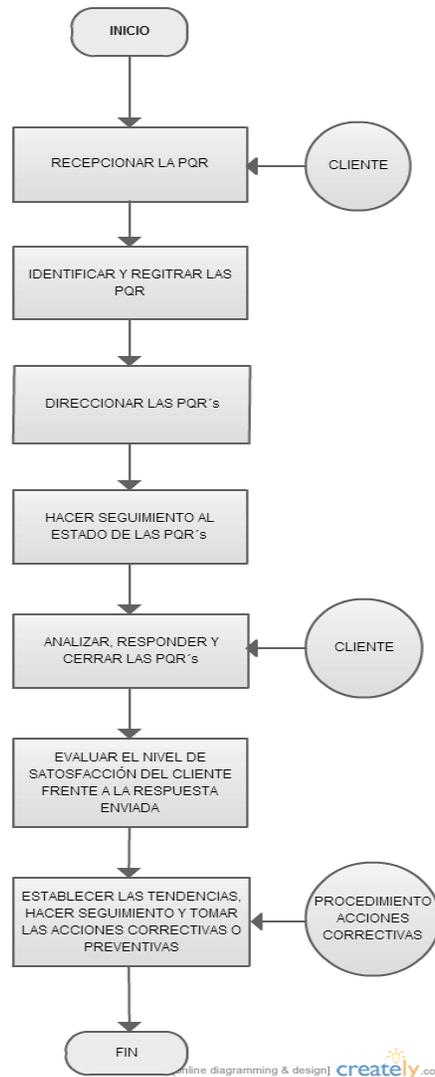
- Quejas por escrito en el buzón de sugerencias

Las quejas y reclamos también pueden ser generadas por mediciones de satisfacción del cliente efectuadas por servicio al cliente.

## 6. Documentos relacionados

- Documento soporte de la Queja o Reclamo
- Informe Relación Quejas y Reclamos
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

## 7. Diagrama





*PARTIDO LIBERAL COLOMBIANO*

Versión 0  
Fecha: 02/08/2013

#### **8. Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambio</b>
<b>0</b>	<b>18/08/2013</b>	<b>Versión inicial</b>