


| | | |
|--|--|--------------------------|
|  Asamblea Departamental de Santander | PARTICIPACIÓN CIUDADANA | FECHA: 24/03/2023 |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES | CODIGO: Pr-PC-03 |
| | | PÁGINA: 1 de 5 |


PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Pr-PC-03

| Versión | Descripción del cambio | Fecha | Aprobado |
|---------|------------------------|------------|--------------------|
| 1 | Emisión del documento | 24/03/2023 | Secretaria General |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| Elaboró: Participación Ciudadana | Revisó: Control Interno | Aprobó: Secretaria General |
|--|---------------------------------------|--|

www.asambleadesantander.gov.co

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  Asamblea Departamental de Santander | PARTICIPACIÓN CIUDADANA | FECHA: 24/03/2023 |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES | CODIGO: Pr-PC-03 |
| | | PÁGINA: 2 de 5 |

1. OBJETIVO

Garantizar una herramienta para que los ciudadanos ejerzan el derecho de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la petición, queja, reclamo o felicitación hasta la realización del seguimiento a la acción implementada


3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Felicitación:** Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona
- **Queja:** Es una expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o servicios ofrecidos previamente. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9000:2000 (Fundamentos y vocabulario)
- ISO 9001:2015 (Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad)
- ISO 10002 (satisfacción del cliente. Gestión de Reclamaciones)


www.asambleadesantander.gov.co

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  Asamblea Departamental de Santander | PARTICIPACIÓN CIUDADANA | FECHA: 24/03/2023 |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES | CODIGO: Pr-PC-03 |
| | | PÁGINA: 3 de 5 |

5. CONDICIONES GENERALES

- I. Las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones deben ser formuladas por personas naturales y jurídicas.
- II. Los ciudadanos pueden presentar su peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones, a la corporación, por los siguientes medios:
 - Plataforma: En la página web, botón RADICAR PQR y diligenciar el formulario correspondiente
 - Correo electrónico: Enviar un correo electrónico a participacionciudadana@asambleadesantander.gov.co
 - Por escrito: A través de una comunicación escrita radicada en la Oficina de Secretaria General de la Asamblea Departamental de Santander
- III. Las quejas deben estar suficientemente justificadas y en un lenguaje correcto para que sean aceptadas.
- IV. Todas las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones y cualquier otro tipo de solicitud de comunicación deben ser radicadas mediante los diferentes medios de comunicación (Página web, correo electrónico, carta)
- V. Las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones radicadas, serán analizadas, evaluadas y se tomarán las acciones a que haya lugar.
- VI. Los ciudadanos deben recibir en primera instancia una notificación de recibido de la petición, queja, reclamo o felicitación y una respuesta definitiva de lo cual debe quedar una evidencia.
- VII. De manera semestral el Sistema de Gestión de la Calidad debe hacer la evaluación de la satisfacción de los reclamantes frente al proceso de tratamiento de quejas. Los resultados de esta evaluación deben ser base para la formulación de acciones de mejora.


www.asambleadesantander.gov.co

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  Asamblea Departamental de Santander | PARTICIPACIÓN CIUDADANA | FECHA: 24/03/2023 |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES | CODIGO: Pr-PC-03 |
| | | PÁGINA: 4 de 5 |

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | REGISTRO | RESPONSABLE |
|--|---|--|--|
| Recepción de la comunicación | Se recibe la petición, queja, reclamo o felicitación por cualquiera de los medios establecidos por la corporación (página web, Correo Electrónico o comunicación física). | Correo electrónico, Buzón Virtual, página web, oficio de radicación. | Responsable de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones |
| Analizar la comunicación recibida. | Se realiza el análisis de la comunicación recibida, para verificar que cumple con las condiciones necesarias para ser tenida en cuenta, si para su trámite y/o respuesta se requiere información adicional, se le informa tal situación al peticionario, con el fin que complete la información suministrada. | No Aplica | Responsable de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones |
| Identificar proceso o persona que debe dar respuesta | Una vez es recepcionada la solicitud, en caso de que la respuesta de esta dependa de otra dependencia, se debe redireccionar a la dependencia encargada e informarle al peticionario el proceso que se ha dado a su trámite. | Correo electrónico, Buzón Virtual, página web, oficio, etc | Responsable de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones |
| Analizar y evaluar la comunicación | Se realiza el respectivo análisis a la comunicación, el impacto, las causas que la generaron, etc. En caso de tratarse de una solicitud de información, se brindará la información correspondiente, de conformidad a la normatividad vigente en protección de datos. Nota: Si es una felicitación se | Correo electrónico, Buzón Virtual, página web, oficio, etc | Responsable de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones |

www.asambleadesantander.gov.co

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  Asamblea Departamental de Santander | PARTICIPACIÓN CIUDADANA | FECHA: 24/03/2023 |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES | CODIGO: Pr-PC-03 |
| | | PÁGINA: 5 de 5 |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | dará respuesta inmediata por parte del Líder del Proceso. | | |
| Determinar las acciones a implementar | Se realiza el plan de acción a implementar, con el fin de dar solución a la queja, petición o reclamo generada | No Aplica | Responsable de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones Líder del Proceso |
| Verificar si se requiere una acción correctiva | Si es una queja o reclamo repetitivo que impacta la prestación del servicio, se deberá implementar una acción correctiva o preventiva para que no se vuelva a presentar. De lo contrario, si no se requiere se hará la corrección inmediata al peticionario y finalizaría el procedimiento | Formato Corrección, Acciones de Correctivas, Preventivas y Mejora. | Responsable de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones Líder del Proceso |
| Realizar seguimiento a la acción implementada | Se debe hacer el seguimiento al Cumplimiento del plan de mejora, según las fechas registradas en el Formato Corrección, Acciones de Correctivas, Preventivas y Mejora | Formato Corrección, Acciones de Correctivas, Preventivas y Mejora | Equipo de Calidad |

7. ANEXOS

No aplica