

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)</b>		<b>Versión 04</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE - DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2019-09-24  Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para el adecuado tratamiento de Peticiones, Quejas, Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones, dentro de la Caja de Compensación.

## 2. DEFINICIONES

- 2.1. **Sistema PQRSF:** Sistema de Registro del tratamiento de Peticiones, Quejas, Requerimiento, Sugerencia y Felicitaciones.
- 2.2. **Requerimiento:** Solicitud de investigación por una irregularidad cometida por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 21 de 1982 y la Ley 789 de 2002 sus normas complementarias y que deba ser conocida por la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- 2.3. **Queja:** Inconformidad manifestada por un afiliado frente a la actuación de un funcionario o trabajador de la Caja de Compensación, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones.
- 2.4. **Petición:** Manifestación formal frente a una entidad de una petición de cualquier índole que un ciudadano afiliado solicita; la petición puede ser acerca de servicios prestados por la entidad, datos de afiliación, información detallada, normatividad etc.
- 2.5. **Sugerencia:** Manifestación formal de parte de un ciudadano o afiliado hacia la Caja buscando engrandecer el buen servicio.
- 2.6. **Felicitación:** Manifestación formal de parte de un ciudadano o afiliado hacia la Caja buscando agradecer y resaltar el buen servicio.

## 3. NORMATIVIDAD

- 3.1. Circula Externa 0013 de 2010 de la S.S.F. “Procedimiento para redimir y recibir las quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos frente a la Superintendencia del Subsidio Familiar.”
- 3.2. Circular Externa 0004 de 2016 de la S.S.F. “Directrices en materia de atención a clientes de Cajas de Compensación Familiar.”

## 4. GENERALIDADES

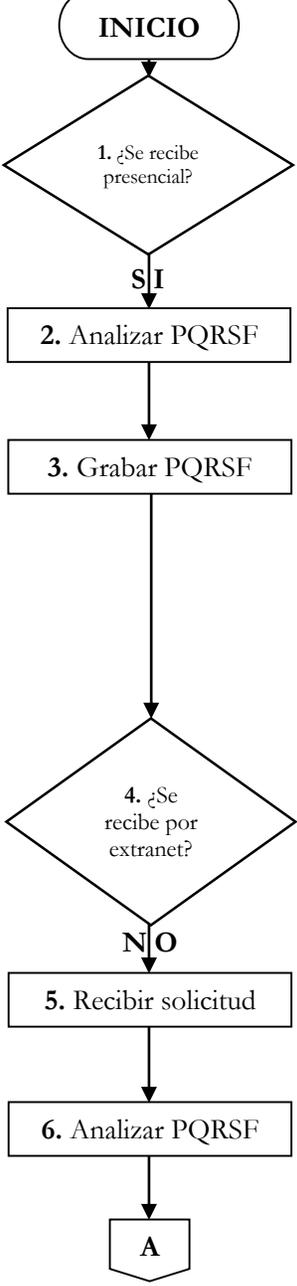
- 4.1. El Procedimiento de PQRSF inicia cuando las empresas o personas (trabajadores afiliados, beneficiarios o no afiliados) se acercan a la recepción de la Caja, de los Departamentos, a los CAC (Centro de Atención al Cliente), realizan llamadas, ingresan a extranet o envían correos electrónicos por concepto de petición, queja, requerimiento, sugerencia o felicitación.
- 4.2. Todo Departamento tiene un responsable de la grabación y un responsable de dar solución y respuesta a las PQRSF, para el caso del Departamento de Subsidio cada Auxiliar de Servicios al Afiliado tendrá a su cargo la grabación de peticiones o requerimientos de las empresas o trabajadores afiliados de las empresas asignadas y el sistema direcciona los PQRSF al área encargada de acuerdo a su naturaleza (área de servicio al afiliado, área de aportes y área de afiliaciones).
- 4.3. Los PQRSF pueden venir de cualquier usuario, ya sea afiliado o no.

 <p><b>COMFAMILIAR</b> Atlántico</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)</b>		<b>Versión 04</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE - DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2019-09-24  Página 2 de 6

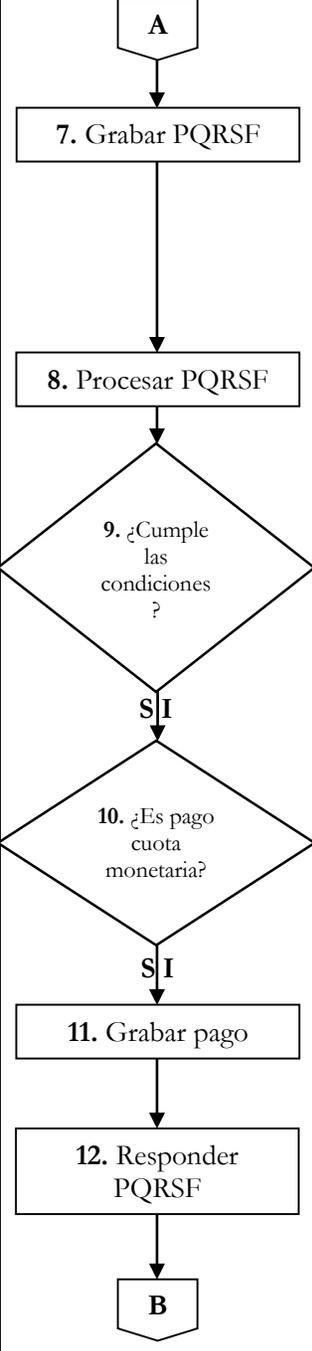
- 4.4. Para el Departamento de Subsidio, en el área de servicio al afiliado, cuando se grave un reclamo se necesita la autorización digital, dependiendo del porcentaje de la petición o requerimiento:
- Si el porcentaje se encuentra entre el 31% y el 50%, lo autorizara el Jefe de la Sección de Servicio al Afiliado.
  - Si el porcentaje es del 51% o más, lo autorizara el Jefe del Dpto. de Subsidio y Aportes.
- 4.5. Cuando se trate de una queja se direccionará automáticamente al Jefe de Departamento indicado, para su respuesta.
- 4.6. El tiempo máximo de respuesta para los PQRSF será de 8 días calendario.
- 4.7. Todos los Departamentos de Comfamiliar Atlántico brindan un trato preferencial al afiliado, al beneficiario, al cliente en general y a la población vulnerable, entendida esta, como el grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)</b>		<b>Versión 04</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE - DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2019-09-24  Página 3 de 6

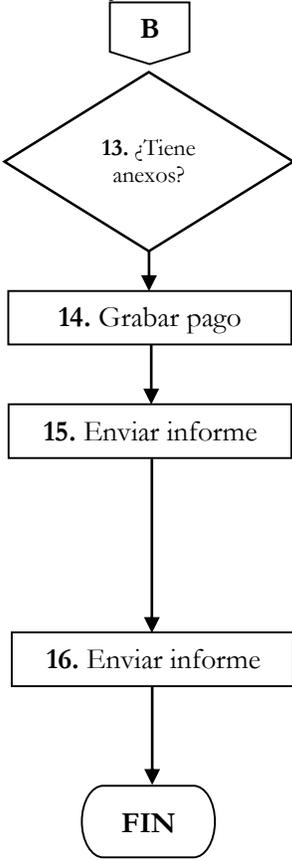
### 5. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; D1{1. ¿Se recibe presencial?}     D1 -- SI --&gt; S2[2. Analizar PQRSF]     S2 --&gt; S3[3. Grabar PQRSF]     S3 --&gt; D2{4. ¿Se recibe por extranet?}     D2 -- NO --&gt; S5[5. Recibir solicitud]     S5 --&gt; S6[6. Analizar PQRSF]     S6 --&gt; A{{A}}           </pre>	<p>En caso de que <b>NO</b> se reciba la solicitud presencial. Dirigirse al <b>Paso No. (4.)</b></p> <p>Analizar el caso de acuerdo a la solicitud del usuario.</p> <p>Grabar en el aplicativo del PQRSF, el Departamento responsable, motivo y una breve descripción del PQRSF. En caso de presentarse un anexo se hace la descripción de este y se escoge la opción “Adjuntar Anexo”.</p> <p><b>Nota:</b> Si es una queja o sugerencia se direcciona al Jefe del Departamento.</p> <p><b>Nota 2:</b> El sistema se encargará de asignar el PQRSF al encargado de dar respuesta a los PQRSF del Departamento.</p> <p><b>Nota 3:</b> Continuar con el <b>Paso. No. (8.)</b></p> <p>En caso que el usuario <b>SI</b> haya grabado el PQRSF a través de la página web (Extranet), dirigirse al <b>Paso. No. (8.)</b></p> <p>Recibir el PQRSF por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>Analizar el caso de acuerdo a la solicitud del usuario.</p>	<p>CAC // Recepción de Departamentos</p> <p>CAC // Recepción de Departamentos</p> <p>Encargados PQRSF en los Dptos.</p> <p>Encargados PQRSF en los Dptos.</p>

 <p>COMFAMILIAR Atlántico</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)</b>	<b>Versión 04</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE - DIA
<b>Fecha de Vigencia</b> 2019-09-24		Página 4 de 6

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     A{{A}} --&gt; 7[7. Grabar PQRSF]     7 --&gt; 8[8. Procesar PQRSF]     8 --&gt; 9{9. ¿Cumple las condiciones?}     9 -- SI --&gt; 10{10. ¿Es pago cuota monetaria?}     10 -- SI --&gt; 11[11. Grabar pago]     11 --&gt; 12[12. Responder PQRSF]     12 --&gt; B{{B}}           </pre>	<p>Grabar, de acuerdo al análisis previo se ingresa el Departamento responsable, motivo y se realiza una breve descripción del PQRSF. En caso de presentarse un anexo se hace la descripción de este. <b>Nota 1:</b> Si es una queja o sugerencia se direcciona al Jefe del Departamento.</p> <p>Visualizar los PQRSF correspondientes que se encuentran en trámite y proceder a verificar las condiciones necesarias para su aprobación.</p> <p>En caso que <b>NO</b> cumpla con las condiciones, continuar con el <b>Paso No. 12.</b></p> <p>Es caso que <b>NO</b> sea pago de cuota monetaria, continuar con el <b>Paso No. 12.</b></p> <p>Grabar el pago de la cuota monetaria en el sistema Comfaweb.</p> <p>Dar respuesta al PRSF, mediante el mismo medio que se solicitó.</p>	<p>Encargado de Grabar PQRSF en los Dptos.</p> <p>Encargado de Grabar PQRSF en los Dptos.</p> <p>Aux. Servicio al Afiliado // Aux. FOSFEC // Aux. Subsidios Educativos</p> <p>Encargados PQRSF en los Dptos.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)</b>		<b>Versión 04</b>
	<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE - DIA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<p>En caso que <b>NO</b> tenga anexos, continuar con el <b>Paso No. 15.</b></p> <p>Archivar anexos.</p> <p>Enviar mensualmente el informe y las estadísticas de los PQRSF a la Dirección Administrativa, luego de su elaboración por parte del Jefe de Servicio al Afiliado y revisión del Jefe del Departamento de Subsidio.</p> <p>Enviar informe de tipologías trimestralmente a la División de Planeación, Área de Estadísticas.</p>	<p>Auxiliar de Archivo</p> <p>Jefe Dpto. de Subsidio y Aportes</p> <p>Jefe de Servicio al Afiliado</p>

#### 6. REGISTRO DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NUMERAL	RAZÓN DEL CAMBIO
1	2010-09-01	Todo el Documento	Ajustar de acuerdo a la circular externa 0012 del 05/05/2011 de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
2	2011-06-01	Todo el Documento	Se modificó el documento con el fin de obtener una ejecución acorde a la realidad del procedimiento.
3	2016-08-29	2. – 4. – 5.	Se agregó la palabra afiliado en el numeral 2.4. // Se modificó la generalidad 4.4. y 4.6. // Se modificó el paso No.3, Se modificó el nombre del paso No.4., se cambió el nombre del sistema en el paso No.11., se quitó la nota del paso No.14., se quitó de responsable al Aux. de Servicio al Afiliado. Y se agregó el paso No. 16

 <p><b>COMFAMILIAR</b> Atlántico</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)</b>		<b>Versión 04</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE - DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2019-09-24  Página 6 de 6

#### 7. REGISTRO DE APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>    Analista de Organización y Métodos	<b>Aprobado por:</b>    Director Administrativo
Aprobado por el Consejo Directivo en el <b>Comité No. 998 del 24 de Septiembre de 2019</b>	