	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)		Versión 07
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-09-13 Página 1 de 8

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. **Petición y/o solicitudes:** Son aquellos que no requieren acciones de mejoramiento, su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF o asociadas a la solicitud.
- 2.3. **Queja:** Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.
- 2.4. **Reclamo:** Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRSF. Se deben identificar las causas de las Quejas y Reclamos y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.
- 2.5. **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 reconocida por la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- 2.6. **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.
- 2.7. **Felicitación o Agradecimiento:** Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.

3. NORMATIVIDAD

- 3.1. Circular Externa 0013 de agosto 17 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 abril 25 de 2016 de la S.S.F. “Directrices en materia de atención a clientes de Cajas de Compensación Familiar.”
- 3.3. Circular Externa 00008 de octubre 14 de 2020 de la S.S.F. “Directrices en materia de atención al ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar”.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)		Versión 07
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-09-13 Página 2 de 8


4. GENERALIDADES

- 4.1. El Procedimiento de PQRSF inicia cuando las empresas o usuarios (trabajadores afiliados, beneficiarios o no afiliados) se acercan a los CAC (Centro de Atención al Cliente), realizan llamadas o ingresan a la página web de Comfamiliar www.comfamiliar.com.co, opción de PQRSF (<https://extranet.comfamiliar.com.co/extranet/forms/pqrs>) y registran información 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 área 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 realizarlos las empresas, usuarios afiliados o no afiliados, beneficiarios afiliados o no afiliados.
- 4.4. Cuando se trate de una queja se direccionará automáticamente al Jefe de Departamento indicado, para su respuesta.
- 4.5. El tiempo máximo de respuesta para los PQRSF será de 15 días calendario.
- 4.6. 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.

4.7. Características de la respuesta

El contenido de la respuesta al derecho de petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumpliendo los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina, así:

- **Calidad de la respuesta:** Además de ser oportuna la respuesta, esta debe ser emitida con calidad velando porque se resuelvan de fondo la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente, de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a la solicitado.
- **Debe ser completa:** Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.
- **Debe ser clara:** Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismo), debe permitir el peticionario entender el porqué del comportamiento de la

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)		Versión 07
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-09-13 Página 3 de 8

Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo pedido (ver el detalle de los requerimientos de lenguaje claro en la generalidad 4.8)

- **Debe ser precisa e idónea:** Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.
- **Ser congruente:** Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.
- **Suficiente:** Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.
- **Soportes y Documentos Anexos:** La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.
- **Horarios de atención:** Se debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.
- **Presentación de la respuesta:** Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de cada una de las Cajas de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta.
Nota: La firma puede ser manuscrita o digital definida por la Caja de Compensación Familiar.

4.8. Lenguaje claro e incluyente


Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

Para la respuesta a las peticiones, las Cajas de Compensación deben:

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar.
- Tener en cuenta la realidad del peticionario, como la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- No siempre se puede dar al peticionario la respuesta esperada, por lo anterior, cuando se niegue una solicitud debe expresarse claramente y sin rodeos, pero siendo precisos en la explicación.
- Es importante que el peticionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

Se debe tener en cuenta que el lenguaje claro:

- Mejora la comunicación con el afiliado.
- Aumenta la confianza en la Caja de Compensación Familiar.
- Reduce Costos.
- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información.
- Facilita el control de la gestión de la Caja.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)		Versión 07
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-09-13 Página 4 de 8

- Fomenta la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
- Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información y divulgación proactiva de la misma.


4.9 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores afiliados y usuarios.

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental.

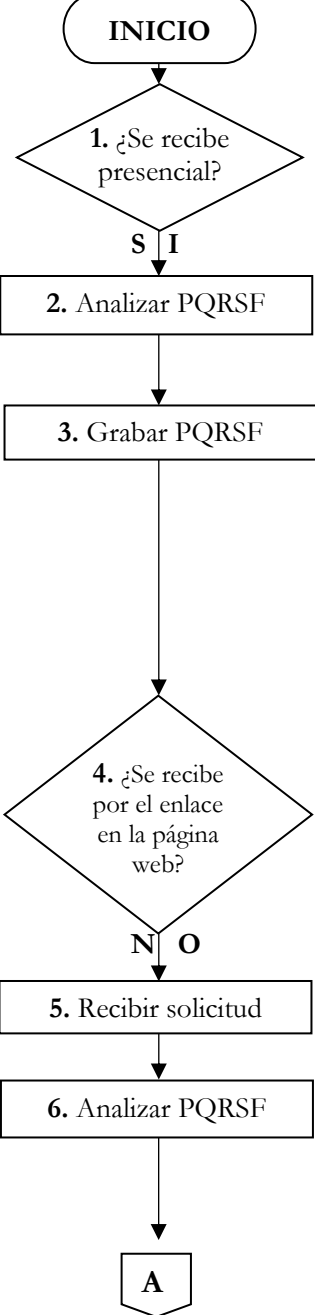
4.10 Anulación de PQRSF (Petición, Queja, Requerimiento, Sugerencia y Felicitaciones).


Los PQRSF se anulan por diferentes motivos, como son:

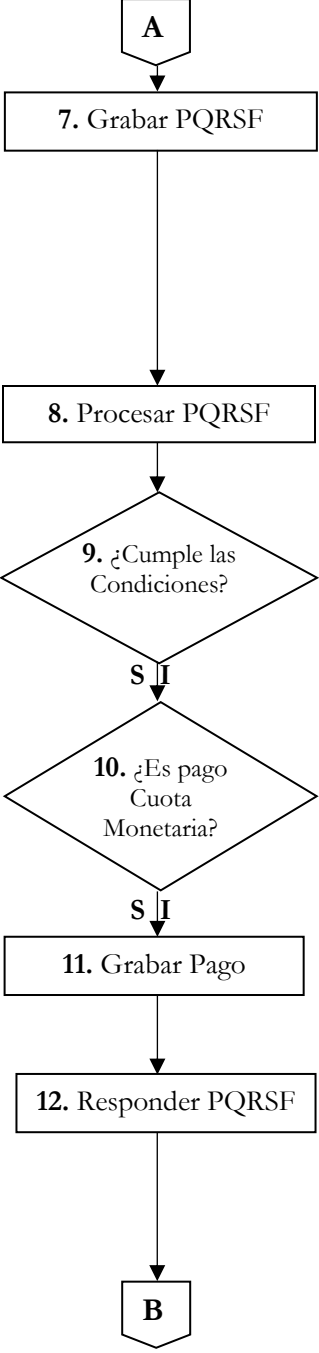
- Cuando el Usuario realiza un PQRSF a través de la página Web www.comfamiliar.com.co y toma varias solicitudes con la misma información o cuando el documento adjunto es el mismo.
- Cuando al momento de capturar un PQRSF, al interior de la caja este se toma por error.
- Cuando se realizan pruebas para cambios de mejora en el aplicativo PQRSF.


	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)		Versión 07
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-09-13 Página 5 de 8

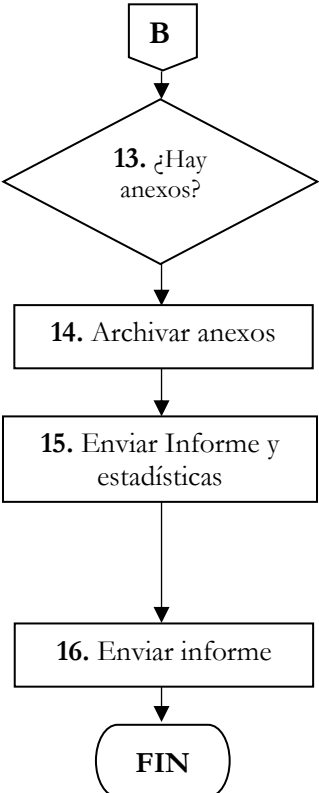
5. PROCESO TRATAMIENTO DE PQRSF

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> D1{1. ¿Se recibe presencial?} D1 -- SI --> B2[2. Analizar PQRSF] B2 --> B3[3. Grabar PQRSF] B3 --> D4{4. ¿Se recibe por el enlace en la página web?} D4 -- NO --> B5[5. Recibir solicitud] B5 --> B6[6. Analizar PQRSF] B6 --> A{{A}} </pre>	<p>En caso de que NO se reciba la solicitud presencial. Dirigirse al Paso No. 4.</p> <p>Analizar el caso de acuerdo a la solicitud del usuario.</p> <p>Grabar en el aplicativo del PQRSF, escogiendo la sede que realiza la solicitud, el motivo y una breve descripción de este. En caso de presentarse un anexo se hace la descripción de este y se escoge la opción “Adjuntar Anexo”. Nota: Si es una queja o sugerencia se direcciona al Jefe del Departamento. Nota 2: El sistema se encargará de asignar el PQRSF al encargado de dar respuesta a los PQRSF del Departamento. Nota 3: Continuar con el Paso. No. 8.</p> <p>En caso de que el usuario SI haya grabado el PQRSF a través de la página web, dirigirse al Paso. No. 8.</p> <p>Recibir el PQRSF 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 Dptos.</p> <p>Encargados PQRSF en los Dptos.</p> <p>Encargados PQRSF en los Dptos.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)		Versión 07
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-09-13 Página 6 de 8


FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <pre> graph TD A[A] --> 7[7. Grabar PQRSF] 7 --> 8[8. Procesar PQRSF] 8 --> 9{9. ¿Cumple las Condiciones?} 9 -- SI --> 10{10. ¿Es pago Cuota Monetaria?} 9 -- NO --> 12[12. Responder PQRSF] 10 -- SI --> 11[11. Grabar Pago] 10 -- NO --> 12 11 --> 12 12 --> 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. Nota 1: 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 NO cumpla con las condiciones, pasar a la actividad No. 12.</p> <p>En caso que NO sea Pago Cuota Monetaria, dirigirse a la actividad No. 12.</p> <p>Grabar el Pago de Cuota Monetaria en el Sistema Comfaweb.</p> <p>Dar respuesta al PQRSF, mediante el mismo medio que se solicitó.</p>	<p>Encargados 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>Encargado PQRSF en los Dptos.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)		Versión 07
	División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<p>En caso de que NO haya anexos dirigirse a la actividad No. 15.</p> <p>Archivar anexos.</p> <p>Enviar trimestralmente 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 trimestrales a la División de Planeación, Área de Estadísticas.</p>	<p>Encargado de los PQRSF en los Departamentos</p> <p>Auxiliar de Archivo</p> <p>Jefe del Departamento de Subsidio</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 ser agregó el paso No. 16.
4	2019-09-24	2. // 3. // 4.	En el numeral 2. DEFINICIONES, se modificaron las definiciones 2.2., 2.3., 2.4., 2.6. y 2.7. // En el numeral 3.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, REQUERIMIENTO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN)	Versión 07	
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-09-13 Página 8 de 8

			NORMATIVIDAD se agregó el numeral 3.3. // En el numeral 4. GENERALIDADES se modificaron las generalidades 4.1., 4.2. y 4.3., además se agregaron los numerales 4.8., 4.9, y 4.10. // En el numeral 5. PROCEDIMIENTO se modificaron los pasos No. 3., 4., 8., y 15.
05	2021-06-29	4.	Se eliminó el anterior punto No. 4.4 de GENERALIDADES y se modificó el 4.5.
06	2022-02-25	4	En el numeral 4. Generalidades se agregó la generalidad 4.10. Anulación de PQRSF.

7. REGISTRO DE APROBACIÓN

Elaborado por: Analista de Org. Y Métodos	Aprobado por: Director Administrativo
Aprobado por el Consejo Directivo en el Comité No.1038 del 13 de Septiembre de 2022	