



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PQR

PÁGINA 1 de 3

CÓDIGO:GE-PR- 02

FECHA: 20/05/2017

VERSIÓN: 02

TRD:

PÁGINA 1 de 3

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para administrar las Quejas y Reclamos que presentan los clientes y usuarios del FCPAPC.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre todos los procesos del FCPAPC, principalmente los Misionales.

3. VOCABULARIO

- *Cliente Externo* - Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio de El FCPAPC.
- *Queja* - Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración de los funcionarios del FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO – FCPAPC por cualquier cliente, respecto a los productos y/o servicios que presta el FCPAPC y que necesita una respuesta.
- *Reclamo* - Es la potestad o declaración formal para reivindicar un derecho que ha sido perjudicado o amenazado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte de El FCPAPC.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

CLIENTE INTERNO:

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

-Estatuto Anticorrupción
Ley 1755 de 2015

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Gerencia General	Auxiliar Administrativa	Recepción de las Quejas y Reclamos	Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos"	N.A.

Revisó:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Aprobó:	Cargo:	Fecha:	Firma:



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PQR

PÁGINA 2 de 3

TRD

FECHA: 20/05/2017

VERSIÓN: 02

CÓDIGO:GET-PR- 02

PÁGINA 2 de 3

La Auxiliar Administrativa del FCPAPC es la encargada de registrar las quejas y reclamos que por vía telefónica o por escrito manifiesten los clientes externos, pensionados y jubilados del FCPAPC. Por lo tanto, cualquier funcionario a quien se le plantee una queja o reclamo deberá remitir el cliente o usuario al FCPAPC.

Las quejas o reclamos se pueden presentar de la siguiente forma:

Vía Telefónica.

La Auxiliar Administrativa registra la queja y/o reclamo diligenciado los diferentes elementos del formato para la Recepción de Quejas y Reclamos. el cual debe contener mínimo la siguiente información: nombre, cédula, dirección, teléfono, fecha, entidad a la que pertenece y descripción de la Queja y/o Reclamo.

Por escrito:

- El clientes externos, pensionados y jubilados informan al FCPAPC su intención de realizar una queja o reclamo, la secretaria o auxiliar administrativa le facilita el Formato para la recepción de Quejas y Reclamos y le da instrucciones para diligenciarlo (en caso de que el cliente lo requiera se le prestará la ayuda necesaria para su diligenciamiento) el cliente devuelve el formato diligenciado y se verifica que los datos estén legibles y la inquietud planteada quede clara.

Buzón de sugerencias

- Cualquier cliente externo, puede radicar la queja o sugerencia de mejoramiento a través del buzón ubicado al lado de la cartelera principal

Entregar quejas , reclamos y sugerencias al Gerente.

Al finalizar la semana, se entregan las quejas y reclamos al gerente, quien direcciona a la persona encargada de dar respuesta.

Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos”

Cuando se presente la queja o reclamo

Tramitar las Quejas y Reclamos

Una vez analizada la queja o reclamo, el gerente con apoyo del personal

Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos

Máximo 15 días hábiles después de recibida la Queja o

			<p>La Auxiliar Administrativa del FCPAPC es la encargada de registrar las quejas y reclamos que por vía telefónica o por escrito manifiesten los clientes externos, pensionados y jubilados del FCPAPC. Por lo tanto, cualquier funcionario a quien se le plantee una queja o reclamo deberá remitir el cliente o usuario al FCPAPC.</p> <p>Las quejas o reclamos se pueden presentar de la siguiente forma:</p> <p>Vía Telefónica.</p> <p>La Auxiliar Administrativa registra la queja y/o reclamo diligenciado los diferentes elementos del formato para la Recepción de Quejas y Reclamos. el cual debe contener mínimo la siguiente información: nombre, cédula, dirección, teléfono, fecha, entidad a la que pertenece y descripción de la Queja y/o Reclamo.</p> <p>Por escrito:</p> <p>- El clientes externos, pensionados y jubilados informan al FCPAPC su intención de realizar una queja o reclamo, la secretaria o auxiliar administrativa le facilita el Formato para la recepción de Quejas y Reclamos y le da instrucciones para diligenciarlo (en caso de que el cliente lo requiera se le prestará la ayuda necesaria para su diligenciamiento) el cliente devuelve el formato diligenciado y se verifica que los datos estén legibles y la inquietud planteada quede clara.</p> <p>Buzón de sugerencias</p> <p>- Cualquier cliente externo, puede radicar la queja o sugerencia de mejoramiento a través del buzón ubicado al lado de la cartelera principal</p>		
2	Gerencia General	Auxiliar Administrativa	<p>Entregar quejas , reclamos y sugerencias al Gerente.</p> <p>Al finalizar la semana, se entregan las quejas y reclamos al gerente, quien direcciona a la persona encargada de dar respuesta.</p>	Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos”	Cuando se presente la queja o reclamo
3	Gerencia General	Funcionario responsable del tratamiento de la queja	<p>Tramitar las Quejas y Reclamos</p> <p>Una vez analizada la queja o reclamo, el gerente con apoyo del personal</p>	Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos	Máximo 15 días hábiles después de recibida la Queja o



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PQR

PÁGINA 3 de 3

TRD

FECHA: 20/05/2017

VERSIÓN: 02

CÓDIGO:GET-PR- 02

PÁGINA 3 de 3

			delegado por este, redactan la respuesta y la envían al solicitante por medio de una comunicación escrita	Recibo de envió	<p>Reclamo</p> <p>Las peticiones de cuotas partes pensionales y solicitud de documentos y copia de información deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción</p> <p>Consultas que estén relacionadas con las actividades específicas del fondo hasta 30 días , según el proceso de recolección de la información</p>
4	Gerencia General	Gerente General	<p>Analizar la Satisfacción del Cliente</p> <p>Anualmente se realiza la encuesta de satisfacción al cliente, con el fin de analizar la percepción con el servicio ofrecido, una vez aplicada se realiza un análisis de los datos obtenidos y se presenta al personal para la elaborar el plan de mejoramiento respectivo</p>	<p>Formato encuesta a satisfacción clientes</p> <p>Informe anual de satisfacción</p>	Anual