





PROCEDIMIENTO		PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		
Código PCAL06				
Versión 00	Pág. 1 de 4	Fecha de aprobación 4 Junio 2016	Fecha última modificación	

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PCAL06

Este documento es propiedad intelectual de ESP DIGASPRO SA	Estado actual del documento:
---	-------------------------------------

<i>Revisó</i> 	<i>Aprobó</i> 
Director de Calidad	Gerente

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	MODIFICADO POR
04 Junio 2016	Aprobación Inicial	00	Director de Calidad

PROCEDIMIENTO		PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		
Código PCAL06				
Versión 00	Pág. 2 de 4	Fecha de aprobación 4 Junio 2016	Fecha última modificación	

1. Objetivo

Establecer las actividades para dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y apelaciones presentadas por los usuarios de.

2. Alcance.

Desde la recepción de la pregunta, queja o reclamo hasta la entrega de la respuesta oportuna al usuario y/o afiliados.

3. Responsable del procedimiento.

Gerencia General

4. Definiciones.


PQR: Petición, queja, reclamo o apelación.

Pregunta: Petición o demanda de información que se presenta siempre como un interrogante.

Queja: Es la manifestación de descontento censura o inconformidad relacionada con la conducta irregular presentada por uno o varios funcionarios en desarrollo de sus funciones.


Reclamo: Declaración manifiesta por la prestación indebida de un servicio o la inatención oportuna de una solicitud.

Apelación: La apelación es un recurso procesal a través del cual se busca que un tribunal superior enmiende conforme a Derecho la resolución del inferior.

PROCEDIMIENTO		PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		
Código PCAL06				
Versión 00	Pág. 3 de 4	Fecha de aprobación 4 Junio 2016	Fecha última modificación	

5. Descripción:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>5.1 Recepción de la Pregunta, Queja y/o Reclamo: El usuario llama a ESP DIGASPRO SA a presentar su queja esta es tomada por la recepcionista, de inmediato la evalúa y se comunica con el conductor de la cisterna y/o el operador de la planta, dependiendo de la queja se toma acción inmediata y se registra. Para el caso de una fuga en la Cisterna o llave de trasiego del mismo, cuando se trate por tiempos de entrega la solución se tramita inmediatamente y conlleva un reproceso en el pedido.</p>	Recepción	PQR FCAL10
<p>5.2 Quejas : Para el caso en que llegue a existir una queja por escrito a las oficinas de ESP DIGASPRO SA el Jefe del área comprometida tiene 5 días hábiles para analizar, investigar y dar respuesta oportuna a la pregunta, queja o reclamo y esta contestación se dejará plasmada en un documento escrito de respuesta de queja y será enviada al cliente.</p>	Jefe del área comprometida	PQR FCAL10
<p>5.3 Respuesta: La respuesta a la PQR emitida por el jefe del área comprometida será entregada y enviada al cliente por medio físico, correo electrónico o vía telefónica.</p>	Jefe de área	PQR FCAL10
<p>5.4 Notificación: La recepcionista de PQR por el mismo medio por el que se recibió la PQR del cliente, la dará a saber al interesado buscando la respuesta eficiente y eficaz a su inquietud.</p>	Recepción	PQR FCAL10

PROCEDIMIENTO		PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		
Código PCAL06				
Versión 00	Pág. 4 de 4	Fecha de aprobación 4 Junio 2016	Fecha última modificación	

<p>5.5 Caso de no aceptación hasta instancia de apelación.</p> <p>En caso que el cliente no acepte la respuesta o no se llegue algún acuerdo se podrá realizar un derecho de petición, este se le dará respuesta antes de 5 días hábiles lo evaluará el jefe del área encargada junto con el gerente y se tomará una decisión; si no se acepta la respuesta se procede por parte del cliente a un recurso de reposición y si en estas instancias no llegase algún acuerdo la empresa ESP DIGASPRO SA está obligada a entregar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una apelación (el cliente también puede hacerlo directamente) con el fin que en esta última instancia se realicen las investigaciones pertinentes y se dé una solución al problema.</p> <p>Nota: Toda apelación se debe realizar ante un ente superior en este caso la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>	<p>Recepción, jefe de cada área y Gerencia General</p>	<p>Derechos de petición Recursos de reposición, Apelación</p>
<p>5.6 Encuesta de satisfacción al cliente:</p> <p>El director de calidad realizará anualmente la Encuesta de satisfacción al cliente, las tabulará y las entregará al Gerente General para su evaluación.</p>	<p>Director de Calidad</p>	<p>Encuesta de satisfacción al cliente.</p>

MAPA ATENCION PQRS SATISFACCION DEL CLIENTE

