

	ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Versión: 001
		Fecha: 05/09/2022
		Código: CO-P-M-010

OBJETIVO

Establecer la metodología para garantizar que toda petición, queja o reclamo sea atendida eficazmente a todas las partes interesadas.

ALCANCE

Aplica a todas las peticiones, quejas o reclamos de cualquier parte interesada, desde la recepción, validación, investigación, seguimiento, registro y definición de las acciones a tomar en cada caso.

RESPONSABLE(S)

Gerente y Coordinador de Calidad

DEFINICIONES

QUEJA: Manifestación de descontento por parte del cliente referente al servicio

PARTES INTERESADAS: Persona o grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño en seguridad y salud en el trabajo, calidad de los bienes y servicios y medio ambiente, de una organización.

PETICIONES: Es la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo).

QUEJA: Manifestación de descontento de las partes interesadas.

RECLAMO: Manifestación de descontento de las partes interesadas referente al incumplimiento de lo acordado.

PARTICIPACIÓN: implicación de la toma de decisiones.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

1. Informar a los clientes y otras partes interesadas sobre la oportunidad que tienen de comunicar inquietudes a través del buzón de sugerencias (virtual y físico). CO-F-M-016 Atención De Peticiones, Quejas, y reclamos Página WEB www.next-well.com correo electrónico liliana.santander@next-well.com / f.almario@next-well.com.
2. Relacionar toda petición, queja y reclamos recibidos a través de comunicaciones o cualquier otro tipo de medio relacionados con un servicio, en el formato que procede. CO-F-M-016 Atención De Peticiones, Quejas, y reclamos

	ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Versión: 001
		Fecha: 05/09/2022
		Código: CO-P-M-010

Nota: Cuando un cliente o parte interesada manifieste un petición, quejas y reclamos, a un empleado de la Institución (que no esté involucrado en la situación que implica la queja o apelación); este deberá escucharla y luego transcribirla al formato Atención a peticiones, quejas y reclamos

3. Revisar el buzón de sugerencias físico y virtual (página WEB y correo) y observar si hay o no formatos diligenciados. Si los hay procederá a sacarlos del buzón y e informar al Coordinador Administrativo y de Talento Humano para que haga la validación. Página WEB www.next-well.com. CO-F-M-016 Atención De Peticiones, Quejas, y reclamos
4. Se informa a la parte interesada la recepción de su comunicación la cual entra a tratamiento de su petición, queja o reclamo.
5. Analizar la comunicación recibida, y clasificar a que categoría corresponde, solicitar consecutivo de asignación al comentario. (petición, queja o reclamo). Además, determinar si procede o no. Y realizar la justificación de la decisión tomada. Se procede analizar las acciones a tomar y diligenciar en el formato Atención Peticiones, Quejas, y reclamos (partes interesadas) casilla de resultado de la validación las acciones a tomar según lo definido con el proceso involucrado. CO-F-M-015 Acciones Preventivas Correctivas De Mejora
6. En caso de que se requiera levantar una acción iniciar el CO-F-M-015 Acciones Preventivas Correctivas De Mejora, donde se establece la metodología de investigación y se registra las acciones para dar atención a Peticiones, Quejas, y reclamos.
7. Designar responsable(s) por implementar las acciones propuestas si aplican. CO-F-M-015 Acciones Preventivas Correctivas De Mejora
8. Hacer seguimiento a las acciones tomadas y asegurar que las acciones tomadas son las apropiadas y lograr que el cliente quede satisfecho u otra parte interesada. CO-F-M-016 Atención De Peticiones, Quejas, y reclamos
9. La parte interesada tendrá la posibilidad de consultar el estado del tratamiento a su petición queja o reclamo por comunicación escrita. Correo electrónico
10. Comunicar a los involucrados para dar cierre a Peticiones, Quejas, y reclamos. Página WEB, correo electrónico u oficio

OTRAS DISPOSICIONES

Peticiones, Quejas, y reclamos de cliente interno o externo, usuario, visitantes, vecinos, proveedores y demás partes interesadas debe ser registrada.

	ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Versión: 001
		Fecha: 05/09/2022
		Código: CO-P-M-010

OBSERVACIONES GENERALES (NOTAS ACLARATORIAS DE LAS ACTIVIDADES)

- Verificar el estado de sillas, puestos de trabajo, cableado, orden y limpieza. Realizar pausas activas. Establecer las medidas de control de acuerdo al riesgo e impacto identificado, garantizando un trabajo seguro.
- Garantizar el control de todos los insumos para la protección del medio ambiente al igual que la prevención de la contaminación, generación de residuos, y disposición final.

ELABORO		REVISO		APROBO	
NOMBRE	Adriana Milena Andrade	NOMBRE	Liliana Isabel Santander	NOMBRE	Gustavo Felipe Almario
CARGO	Coordinador de Calidad	CARGO	Director HSEQ	CARGO	Gerente