

Recepción, Seguimiento y Cierre de PQRS

1. Objetivo

Definir las actividades necesarias para la recepción, evaluación, atención y seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias expresadas por los clientes o partes interesadas respecto a los servicios recibidos de GASPAC SAS ESP.

2. Alcance.

Aplica para la recepción de todas las expresiones y/o manifestaciones comunicadas por los clientes de los servicios que presta GASPAC SAS ESP Este procedimiento inicia con la recepción de quejas, reclamos o sugerencias y termina con el análisis, evaluación y respuesta al cliente interesado.

3. Definiciones.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Petición: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a un proceso, con respecto a sus servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamo: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

Sugerencias: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objetivo se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

4. Desarrollo.

4.1. Medios de recolección de quejas y reclamos:

Se cuenta con el Buzón de sugerencias, disponible en la entrada de las instalaciones de GASPAC SAS ESP: <https://forms.office.com/r/4jn6X1kbps?origin=lprLink>

El registro se hará en GASPRO, se debe diligenciar la columna del estado indicado: En proceso una vez se realice la recepción.

4.2. Recepción de PQRS:

El Gestor(a) Comercial y de Servicio es responsable de recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, ya sea, por escrito, telefónicamente o por buzón de sugerencias asignado con este fin.

Si la queja es presencial, por escrito o vía telefónica, en el momento que el cliente presente una PQRS, se registra la información en el formato de Recepción, seguimiento y cierre de quejas, reclamos y sugerencias, donde se debe registrar toda la información que indica el formato. Vía E-mail, página de internet o plataforma GASPRO.

Se le informa al cliente que a su PQRS se le dará respuesta en un máximo de 15 días hábiles.

Se asigna al proceso responsable de atender la PQR de acuerdo a la información recolectada.

Descripción Del Proceso:

Emisión de Petición o sugerencia: La Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia, Denuncia o Felicitación deberá ser por escrito y colocada en el buzón de sugerencia físico y/o Virtual, utilizando para ello el formato que aparece al lado de este.

Apertura de buzón de sugerencia físico: El buzón de sugerencia físico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones será abierto cada quince (15) días por el responsable, en compañía de un testigo, quien levantará acta, hará el conteo y la relación de lo encontrado.

Tratamiento de Petición o Sugerencia: La Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia, Denuncia o Felicitación será ingresada por el responsable a la plataforma GASPRO para que sea analizada, investigada y solucionada dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Evaluación de la PQRS: El responsable de proceso al que se le asigna realiza un análisis inicial y debe determinar las acciones a seguir para dar respuesta a la queja, teniendo en cuenta el impacto, tiempo establecido para dar solución y determinar las implicaciones que pueda acarrear su no solución. A su vez informa al director Operacional y de Ingeniería, el análisis realizado y la acción a realizar.

Si la PQRS no contiene la información necesaria para su adecuado tratamiento, se le informa al solicitante de manera escrita por una sola vez que aporte información complementaria. Este requerimiento suspende el término de 15 días inicialmente establecido para solucionar o atender la PQRS.

Tratamiento de la PQRS: Se realiza el análisis de PQRS, se establece la acción a tomar. La persona encargada de coordinación de calidad

es responsable del seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada sea implementada.

Respuesta a la PQRS: El gerente general da respuesta vía mail, comunicación escrita, o publicación en cartelera, dejando evidencia de ello, para los casos que así lo requieran.

Cierre de la PQRS: El gerente general una vez cuente con los registros de a solución y respuesta dada a la queja informa a la coordinación de calidad, quien se encargará de registrar en la base de datos y cerrar la queja

5. seguimiento a PQRS.

Mensualmente el representante de gerencia hará seguimiento a la implementación de las acciones establecidas para atender las PQRS y presentará dicha información a calidad quien se encargará mes a mes de analizar el comportamiento de las PQRS en cuanto a su cantidad y repetitividad, lo cual quedará reportado en las actas de reunión.

6. Anexos.

GP-DE-INS-01 Instructivo de Uso Plataforma GASPRO