



PROCEDIMIENTO QRSF

Trámite y gestión de PQRSF

Procedimiento: Crear y mantener relaciones

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo: Garantizar a clientes y usuarios de Confa la existencia de canales de comunicación, que faciliten la recepción, trámite y generación de respuestas a sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como la verificación de satisfacción o insatisfacción con la respuesta dada.

Alcance: Aplica para recepción y trámite de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los clientes internos y externos y de los usuarios finales de los servicios de Confa.



Canales de Comunicación



Buzones de
sugerencia



Correo Electrónico
pqrsf@confa.co



Telefónico
(606)8783430
8783111 ext 2772



Redes sociales



Presencial verbal o
escrito

ATRIBUTOS DE CALIDAD

PERSONAL EN CONTACTO CON EL CLIENTE

COMPETENCIA TÉCNICA DEL PERSONAL

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES

FACILIDAD EN LOS PROCESOS

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

EMPATÍA

CONFIABILIDAD

SEGURIDAD

TANGIBILIDAD

CAPACIDAD DE RESPUESTA



TIEMPO DE RESPUESTA

**SERVICIOS
CONFA**



**5 DÍAS
HÁBILES**



SALUD



**3 DÍAS
HÁBILES**

CÓMO SE GESTIONA UNA OPINIÓN:

- 1) Se recepciona la opinión
- 2 Se clasifica: Servicio, Clase, Atributo de calidad,
- 3) Se Tramita: Documentación, análisis, identifica causa que generó la opinión, se proponen acciones que conlleven a eliminar las causas.
- 4) Se genera respuesta al usuario
- 5) Se realiza verificación de satisfacción con la respuesta.
- 6) Se generan informes.
- 7) Se retroalimenta a las áreas.

*Todas las solicitudes que se reciben (QRSF) se le da respuesta
ya sea positiva o negativa*



Gracias

