

Procedimiento PQRSF



Objetivo y alcance

Objetivo: Garantizar a los clientes y usuarios de Confa la existencia de los 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 la **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.



<https://www.freepik.es/>

Canales de comunicación



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

Confa
Contigo, con todo

Respuesta y trámite

El tiempo para dar respuesta comienza a contar desde el momento en que el cliente, usuario o colaborador **registra** lo ocurrido a través de los canales proporcionados por la organización.



<https://www.freepik.es/>

CATEGORÍA	TIEMPOS DE RESPUESTA
Peticiones 	Información: 10 días Documentación: 15 días Concepto: 30 días 10 días
Solicitudes 	Otros servicios de la caja: 5 días Salud 3 días
Quejas, Reclamos y Sugerencias 	Consultas 10 días Reclamos 15 días
Protección de Datos Personales	

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!

Confa
Contigo, con todo