

# 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.



# 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.



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

**Confa**  
Contigo, con todo

# 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

Vigilado Supersubsidio 