



## **REGLAMENTO PQRS**

**OBJETIVO:** Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los asociados y elaborar los planes de mejoramiento que sean necesarios

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Establecer los lineamientos para la adecuada y eficaz recepción y atención de los requerimientos de los asociados a COOTRADIAN. Promover los criterios de responsabilidad, oportunidad y calidad para las respuestas que brinda la Entidad a los asociados.

**ALCANCE:** Inicia con la recepción de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud por parte del usuario y termina con la ejecución de los planes de mejoramiento a que haya lugar después de la evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los responsables del sistema

### **MARCO LEGAL**

LEY 79 DE 1.988 Art. 40

LEY 454 DE 1998 Art. 36

Circular Básica Jurídica de 2015 de la Supersolidaria

Estatutos De La Cooperativa de los trabajadores de la Hacienda Pública y de la Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales "COOTRADIAN"

### **CONDICIONES GENERALES:**

**1. TIPOS DE SOLICITUD:** Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS)

A través de esta herramienta permite conocer inquietudes y manifestaciones por el usuario en lo relacionado con la prestación de servicio de la Cooperativa, su propósito es que contribuya a fortalecer el servicio y seguir el camino hacia la calidad y excelencia operativa de los requerimientos que el asociado necesite.

#### **PETICIÓN:**

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es la solicitud que se hace con el fin de brindar información y orientación relacionada con los servicios propios de la Cooperativa. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

**PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN:** Es la solicitud que hace con el fin de obtener copias de documentos de carácter personal y que reposen en la Cooperativa. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

**PETICIÓN DE CONSULTA:** Es la solicitud que hace una persona relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Término de respuesta: 20 días hábiles siguientes a la recepción.

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha con respecto a la conducta o actuar de un empleado de la Cooperativa en desarrollo de sus funciones, y/o por personas proveedores de servicios o convenios. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

**RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Cooperativa. Término de respuesta: 5 días hábiles siguientes a la recepción.

**SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un asociado o Entidad para el mejoramiento de los servicios de la Cooperativa. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

**FELICITACIONES:** Manifestación que utiliza el asociado para expresar su satisfacción frente a los servicios de la Cooperativa.

Las PQRS podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica, personal, buzón, página web, correo electrónico.

### **Pasos para radicar su PQRS en la página de Cootradian**

Ingresa a la página de [www.Cootradian.co](http://www.Cootradian.co) se da click en el link PQRS, se desplegará el siguiente menú:

1. Dirección de correo Electrónico: donde se indica el correo del asociado quejoso (Campo obligatorio porque se envía copia de la respuesta a la dirección de correo proporcionada)

2. Petición, Quejas Reclamos o Sugerencias: Se señala la clase de solicitud que realiza el asociado. (Campo obligatorio)

3. A qué dependencia o área va dirigido su formulario

Se debe elegir hacia dónde va la Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

- Crédito
- Cartera
- Tesorería
- Convenios
- Contabilidad
- Dirección Administrativa y Comercial
- Dirección Financiera y Contable
- Asesor Comercial
- Sistemas
- Recepción
- Gerencia
- Consejo de Administración
- Junta de vigilancia

4. ¿Quiere total confidencialidad?

Sí desea que la persona o área no conozca a quien va dirigido este formulario conozca quien interpone el recurso. Se debe indicar SI o NO.

5. Documento de Identidad:

Se debe diligenciar los campos con los datos personales, para así poder determinar quién interpone el recurso, en caso de que haya marcado que desea confidencialidad, estos datos no serán conocidos por el área en cuestión.

6. Nombre Completo: diligenciando nombres y apellidos

7. Número de Teléfono o celular: se necesita en caso de que la Cooperativa requiera mayor información.

8. ¿Cómo ha sido el trato recibido por el área o departamento en cuestión?

Donde 1 es la puntuación más baja y 5 la más alta.

9. Describa su petición, queja, reclamo o sugerencia

Se debe diligenciar con la mayor claridad su caso, indicando los nombres de los empleados, área, producto o servicio, para poder ayudarlo lo más eficientemente posible.

10. No soy robot: Dar click en captcha y resolver lo que solicite.

11. Enviar

Es importante tener en cuenta que toda la información solicitada debe ser clara, veraz y completa.

### **Responsabilidad y seguimiento de las PQRS**

1. Las PQRS que se radiquen de modo presencial, telefónico, correo electrónico y buzón de sugerencias deberán ser ingresadas en el sistema.

2. Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico y/o documento físico, según se considere pertinente.

3. La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El empleado competente debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntado o solicitado y debe realizar el registro de la respuesta.

4. Las denuncias por actos de corrupción que reciba la Cooperativa deben ser trasladadas a la Junta de Vigilancia y al Consejo Administrativo. Al asociado se le informará del traslado del caso.

5. Cuando se utilizan buzones, éstos deben ser revisados todos los días (hábiles). 6. Cuando el usuario es anónimo las PQRS son tramitadas siempre y cuando los datos suministrados por él puedan sean verificables.

7. Es responsabilidad de la dependencia que reciba una PQRS que no sea de su competencia, remitirla al área responsable.

8. La Junta de vigilancia deberá adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en este instructivo y quejas contra los empleados de la Cooperativa o asociados.

9. El gerente vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Cooperativa, evaluará el sistema de PQRS teniendo en cuenta: cumplimiento en términos, que la respuesta sea por la dependencia competente, calidad y claridad en respuesta. Además, se debe realizar seguimiento a la elaboración y cumplimiento de planes de mejoramiento de las PQRS, para una mejora continua.

10. El gerente rendirá mensualmente un informe completo y consolidado a la Junta de vigilancia de las PQRS recibidas.

**Incumplimiento con PQRS puede generar:**

- 1- Insatisfacción del asociado.
- 2.-No implementación de medidas correctivas y acciones de mejoramiento.
- 3.-Pérdida de credibilidad.

**Se puede controlar:**

- 1.- Gestión y respuesta oportuna de la queja.
- 2.- Seguimiento de las medidas correctivas establecidas por parte del responsable de PQRS.