

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PRO-MES-01
		Versión: 03
		Fecha: Junio 2024
		Página 1 de 7

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PRO-MES-01
		Versión: 03
		Fecha: Junio 2024
		Página 2 de 7

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE.....	3
2. OBJETIVO	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. DEFINICIONES	3
5. DISPOSICIONES GENERALES	4
6. PROCEDIMIENTO.....	4
6.1. MEDIOS DE RECEPCIÓN PQRSF	4
6.2. TIEMPO ESTABLECIDO DE RESPUESTA A LAS PQRSF	5
6.3. NOTIFICACIÓN DE RECIBIDO	5
6.4. CLASIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LAS PQRSF	5
6.5. ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DEL PQRS	6
6.6. RESPUESTA PQRS	6
6.7. PLAN DE ACCIÓN	6
6.8. TRATAMIENTO DE APELACIONES A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS INTERPUESTOS	6
6.9. SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A PQRS	7
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	7
8. FIRMAS DE APROBACIÓN	7

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PRO-MES-01
		Versión: 03
		Fecha: Junio 2024
		Página 3 de 7

1. ALCANCE

Los principios definidos a continuación orientan el procedimiento de atención, recepción, trámite, y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan a la compañía por parte de nuestros diferentes grupos de interés, los cuales pueden hacer uso de los medios disponibles para la comunicación de sus PQRSF.

2. OBJETIVO

Brindar tratamiento oportuno y solución a las Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas por los grupos de interés de Calima; todo esto con el propósito de mejorar la calidad en la prestación del servicio y actuar en pro del mejoramiento continuo

3. RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Redireccionar a los diferentes grupos de interés que desean establecer una PQRSF, hacia los medios de comunicación disponibles para el tratamiento de esta.	Personal de Calima
Responder a las PQRSF recibidas en el área en un tiempo no superior a dos (2) días, a través de algún medio de contacto dispuesto por Calima (mail, WhatsApp, etc.) a la persona que dio trámite al PQRSF informando la recepción y tratamiento de este.	Gerencia de Mercadeo
Recepcionar, analizar y remitir al Gerente encargado y/o a nuestro cliente las PQRSF interpuestas ante Calima una vez sean recibida por uno de los medios disponibles.	Gerencia de Mercadeo
Recibir de la Gerencia de Mercadeo la PQRSF que relaciona a su área; realizar el análisis de causas de esta, determinar el plan de acción y los responsables de las actividades vinculadas al mismo.	Gerencia relacionada al PQRSF interpuesto
Realizar las actividades indicadas en el plan de acción en pro de dar solución a las PQRSF interpuesta.	Personal de Calima

4. DEFINICIONES

- **Grupo de Interés:** Personas naturales o jurídicas que tiene objetivos propios vinculados a las actuaciones de la empresa. Los grupos de interés interno de Calima estarán dados por sus accionistas, gerentes y colaboradores, así mismo, su grupo de interés externo se verá conformado por clientes, proveedores, comunidad local, entidades financieras, sindicatos, organizaciones sociales, etc.
- **G6:** Equipo de seres íntegros, apasionados por el trabajo, respetuosos de la diferencia y generadores de valor y soluciones. Alineados desde el pensar, sentir, hacer y hablar inspirado a nuestros colaboradores para que juntos sigamos felices creando la historia de Calima.

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PRO-MES-01
		Versión: 03
		Fecha: Junio 2024
		Página 4 de 7

- **Petición:** Solicitud presentada a Calima con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto; ya sea con el objetivo de ampliar de información o la realización de una acción. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la Compañía.
- **Queja:** Mecanismo a través de la cual se pone de manifiesto la ocurrencia de una situación irregular en el funcionamiento de los servicios o inconformidad por los mismos; presentada por un grupo de interés; así mismo se puede presentar en relación de la conducta o actuar de una contraparte en el desarrollo de sus funciones.
- **Reclamos:** Es la comunicación formal que puede realizar un integrante del grupo de interés de Calima ante la insatisfacción por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio.
- **Sugerencia:** Es un planteamiento, propuesta o consejo que se formula para el mejoramiento de los servicios y/o procesos.
- **Felicitaciones:** Es una comunicación en la cual se exaltan los procesos, servicios o colaboradores de la Organización.
- **PQRSF:** Peticiones – Quejas – Reclamo – Sugerencias - Felicitaciones

5. DISPOSICIONES GENERALES

El sistema de PQRSF de Calima permite recibir y conocer las percepciones que tienen los grupos de interés de la compañía sobre los servicios que esta ofrece. Todo esto con el fin de dar monitoreo en la calidad del servicio prestado y así mantener buenas relaciones con los grupos de interés, cuidando así la reputación institucional.

La presentación de un PQRSF no conlleva por ningún motivo a sanción disciplinaria, actos sancionatorios o acción de persecución en contra del grupo de interés que lo formule. A menos que dicha revelación indique, más allá de toda duda razonable, que se ha cometido un acto ilícito, una negligencia grave, o incumplimiento deliberado o voluntario de reglamentos o procedimientos, comportamientos inaceptables en la empresa y lo cual se debe llevar a la instancia correspondiente, basados en un concepto de cultura justa.

El procedimiento de PQRSF de Calima y sus respectivas actualizaciones se socializan de manera semestral a los diferentes grupos de interés de CALIMA; haciendo uso de los medios disponibles para esta divulgación.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Medios de Recepción PQRSF

Los diferentes grupos de interés de Calima podrán presentar sus PQRSF a través de los siguientes medios disponibles:

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PRO-MES-01
		Versión: 03
		Fecha: Junio 2024
		Página 5 de 7

- **Página Web:** A través del enlace <https://calima.com.co/contacto/>
- **Correo Electrónico:** a través del correo gerentecia@calima.com.co

Todo empleado de Calima que reciba una PQRSF de forma verbal o escrita, deberá redireccionar a la persona o grupo quejoso a la página Web de la compañía o al correo electrónico disponible para que redacte la PQRSF que desea interponer y así obtener el tratamiento establecido para la misma. En el caso de las PQRSF relacionadas con presunto acoso laboral y/o sexual deben ser interpuestas a través del *FTO-SST-20 Queja presunto acoso laboral Comité Convivencia*.

6.2. Tiempo establecido de respuesta a las PQRSF

Las PQRSF se resuelven en el menor período de tiempo posible, dependiendo de la complejidad de estas. Se establece un plazo máximo de respuesta de 15 días hábiles contados desde la fecha en que la PQRSF haya sido recibida.

6.3. Notificación de Recibido

Una vez es recepcionada una PQRSF por el área de Mercadeo; a través de uno de los medios dispuestos por Calima (mail, WhatsApp, Página Web, etc.); el Gerente de Mercadeo envía, en un tiempo no superior a dos (2) días información sobre la recepción y tratamiento de esta, si la persona que dio trámite al PQRSF notificó información de contacto.

6.4. Clasificación y gestión de las PQRSF

La Gerencia de Mercadeo revisa el tipo PQRSF interpuesta y la información suministrada por el usuario en el correo electrónico, página web de Calima o el *FTO-MES-01 Formato de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones*; esta se debe tramitar en el menor tiempo posible, sin superar los 15 días hábiles establecidos; así mismo, se debe registrar la PQRSF en el *FTO MES-02 Registro, Plan de Acción y Seguimiento de PQRSF*; conservando esta información por hasta 24 meses.

Las PQRSF que ingresan al sistema se direccionan de acuerdo con el contenido de estas:

6.4.1 PQRSF relacionada con el Cliente: Una vez leída y analizada la PQRSF, se determina la responsabilidad y vinculación del cliente con la PQRSF interpuesta.

Una vez establecida la relación directa o indirecta de nuestro cliente con la PQRSF, este será el encargado de dar gestión, respuesta y seguimiento ante el grupo de interés que interpuso la PQRSF; Calima cerrará el caso en el *FTO MES-02 Registro, Plan De Acción y Seguimiento de PQRSF* detallando que fue una PQRSF redireccionada al cliente.

6.4.2 PQRSF propias de CALIMA: En el caso de las PQRSF propias de Calima son analizadas a través de lo descrito en el correo electrónico, página web de Calima o el *FTO-MES-01 Formato de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones*; y de las evidencias recopiladas para la investigación de esta.

Para cada caso se registra en el *FTO MES-02 Registro, Plan de Acción y Seguimiento de PQRSF* el tipo de PQRS presentada; enterando al Gerente del Área correspondiente para que comience el tratamiento de la gestión, a través de los canales de comunicación disponible.

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PRO-MES-01
		Versión: 03
		Fecha: Junio 2024
		Página 6 de 7

6.4.2.1 PQRSF relacionadas con presunto acoso laboral y/o sexual en CALIMA: En el caso de las PQRSF relacionadas con presunto acoso laboral y/o sexual deben ser enviadas al Comité de Convivencia Laboral (CCL) adjuntando el *FTO-SST-20 Queja presunto acoso laboral Comité Convivencia* y se gestionan de acuerdo con lo establecido en el *PRO-SST-06 Mediación y conciliación*.

6.4.3 Felicitaciones: Para las felicitaciones se procede a dar respuesta al usuario y se cierra la gestión en el *FTO MES-02 Registro, Plan de Acción y Seguimiento de PQRSF*.

6.5. Análisis y definición del PQRS

Una vez realizado el estudio de caso con las evidencias recopiladas; se define el plan de acción de acuerdo con los intereses de la parte interesada.

El Gerente de Mercadeo comunica a la Gerencia que relaciona el PQRS para su respectiva gestión, así mismo, se podrá solicitar la revisión de las PQRS por parte del asesor jurídico y legal en los casos que su complejidad lo amerite e igualmente solicitará la revisión y apoyo al cliente de CALIMA, en aquellos casos que se requiera de su intervención. Tanto el asesor jurídico como el cliente de Calima deben remitir su concepto mediante correo electrónico para ser adjuntado al expediente del caso específico.

Toda PQRS relacionadas con derechos humanos y laborales serán evaluadas con la Gerencia Administrativa y Financiera, asesores legales y el comité correspondiente. Asimismo, las PQRSF relacionadas con presunto acoso laboral y/o sexual serán evaluadas y tratadas por el Comité de Convivencia Laboral (CCL).

6.6. Respuesta PQRS

Luego de enviada la notificación del recibido y dentro de los 15 días hábiles establecidos, la Gerencia de Mercadeo responde con la solución a la PQRS interpuesta o el plan de acción elaborado por parte del área encargada. Una vez el plan de acción sea ejecutado, la Gerencia de Mercadeo notifica por medio de alguno de los medios de contacto disponible sobre el cierre del caso y la solución ejecutada para el mismo.

6.7. Plan de Acción

El Gerente detrás de toda PQRS, elabora un plan de acción para garantizar que la situación motivo de estudio en lo posible no se vuelva a presentar, o no por los mismos motivos. Todo plan de acción se diligencia en el *FTO-MES-03 Plan De Acción De PQRSF*, y se comunica a la Gerencia de Mercadeo en un plazo no superior a los 15 días hábiles dispuestos para dar respuesta al quejoso; anexando las evidencias del cumplimiento de dichas acciones.

6.8. Tratamiento de Apelaciones a peticiones, quejas y reclamos interpuestos

A partir del envío de la respuesta, la persona o grupo de interés cuenta con un plazo de 10 días hábiles para manifestar por medio de los canales disponibles su intención de apelar la respuesta del caso, si esta no satisface sus intereses. Pasado este tiempo opera el silencio

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PRO-MES-01
		Versión: 03
		Fecha: Junio 2024
		Página 7 de 7

administrativo negativo en favor del usuario y se procederá al cierre del caso en el *FTO MES-02 Registro, Plan de Acción y Seguimiento de PQRSF*.

Al interponer su apelación dentro de los términos y condiciones establecidas, el Gerente de Mercadeo asignará al caso un nuevo número de radicado que será relacionado dentro del *FTO MES-02 Registro, Plan de Acción y Seguimiento de PQRSF*.

Así mismo, se procederá a una reunión con los miembros del G6 con el objetivo de determinar una respuesta definitiva, que será comunicada vía correo electrónico a la persona o grupo de interés en un plazo no superior a los 15 días hábiles a partir de la radicación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso.

6.9.Satisfacción de atención a PQRS

Posterior al cierre de la queja, El Gerente de Mercadeo, realiza una verificación de satisfacción de la persona o grupo de interés, a través de los diferentes medios disponibles (mail, WhatsApp, Página Web, etc.) con el fin de evaluar la atención y satisfacción en cuanto al tratamiento de las quejas recibidas

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	Mayo de 2016	Se crea el documento.
02	Noviembre 2022	Modificación procedimientos Incluyendo medios como WhatsApp
03	Junio 2024	Actualización de alcance, definiciones y procedimientos referente a la clasificación y análisis de las PQRSF interpuestas

8. FIRMAS DE APROBACIÓN

Elaborado por Área de Calidad	Revisado por Gerencia CIA y Mercadeo	Aprobado por Gerencia Corporativa y Financiera
DOCUMENTO FIRMADO EN FÍSICO		