

INSTRUCTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. **OBJETIVO:** Establecer las actividades necesarias para dar tratamiento oportuno y eficaz a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes de A YA RADIOCOMUNICACIONES

2. **ALCANCE:** Aplica a todas las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes. Este instructivo inicia con la recepción de la queja, reclamo o sugerencia por parte del cliente y finaliza con el seguimiento al tratamiento aplicado y entrega de informes a la Gerencia.

3. **DESCRIPCION DEL INSTRUCTIVO:**

3.1 RECEPCIÓN:

Las quejas, reclamos y sugerencias son recibidas directamente en la empresa, ya sea telefónicamente, a través de correspondencia, e-mail o personalmente. Si son recepcionadas en la empresa por cualquier trabajador, se debe tomar nota y remitir al gerente.

3.2 REGISTRO

El funcionario que recepciona la PQRS debe radicar en el formato de quejas y reclamos la información relacionada con:

- No.:
- Fecha: Se debe registrar la fecha en que se genera la queja, reclamo o sugerencia
- Hora: Se debe registrar la hora en que se genera la queja, reclamo o sugerencia
- Medio: Se refiere al medio de recepción de la Queja. Se debe seleccionar si fue vía telefónica, correo electrónico u otro medio.
- Tipo: se debe seleccionar si se trata de una queja, reclamo o sugerencia
- Nombre del cliente: Se refiere al nombre del Cliente o usuario que emite la Queja , reclamo o sugerencia. Se registra este dato solamente si es suministrado por el cliente.
- Dirección del cliente: Se refiere a la dirección de correspondencia del Cliente o usuario que emite la Queja , reclamo o sugerencia. Se registra este dato solamente si es suministrado por el cliente.

- Teléfono: Se refiere al teléfono de contacto con el Cliente o usuario que emite la Queja , reclamo o sugerencia. Se registra este dato solamente si es suministrado por el cliente.

- Descripción: El funcionario debe relatar los hechos que narra el Cliente o Usuario.

3.3 NOTIFICACIÓN: la notificación de la queja, reclamo o sugerencia se debe realizar al gerente con copia al Jefe del área involucrada en la misma, de manera inmediata a su recepción

3.4 ANÁLISIS DE LA QUEJA , RECLAMO O SUGERENCIA.

El gerente analiza la anomalía presentada, de ser necesario, identifica la acción que amerite y la aplica e informa al funcionario, dando respuesta al correo electrónico, dirección o número telefónico dejado por el cliente.

De las acciones tomadas, el gerente deja registro en el formato diseñado para tal fin en la columna de respuesta.

Dependiendo del tipo de queja el gerente puede tomar cualquiera de las siguientes determinaciones:

1. Llamado de Atención por escrito
2. Llamado de Atención verbal
3. No aplica por falta de información
4. Reconocimiento, Felicitación
5. Información errada
6. Otros

3.5 RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE

La retroalimentación con el cliente se da siempre y cuando se presenten las siguientes condiciones:

- Que la gerencia según numeral 3.4 de este instructivo, se clasifique como a, c ó d. En el caso contrario, debe suceder que en la descripción de la queja, reclamo o sugerencia, el cliente solicite expresamente que le sea comunicada cualquier decisión que se tome al respecto.
- Que al momento de la recepción de la Queja , reclamo o sugerencia, el cliente hubiese proporcionado los datos de Nombre, Dirección (opcional) y teléfono.

La retroalimentación al cliente o usuario es responsabilidad del gerente y se debe generar de la misma manera en que se recepciona la queja, reclamo o sugerencia, es decir, para aquellas recibidas telefónicamente, se retroalimenta telefónicamente y así sucesivamente. Al momento del contacto con el cliente, se debe agradecer por haber permitido a AYA RADIOCOMUNICACIONES, identificar las anomalías en la prestación del servicio y de igual manera se informa que al interior de la Empresa se tomaron los correctivos del caso.

El gerente debe registrar esta acción en formato de quejas y reclamos, sección retroalimentación con el cliente) de la siguiente manera:

- Tipo de tratamiento: El gerente debe seleccionar si la retroalimentación se da telefónicamente, a través de correo electrónico, o carta.
- Descripción: Relata brevemente el contacto con el cliente.
- Fecha: Registra la fecha en que se generó la retroalimentación con el cliente, la cual no debe superar una semana
- Hora: registra la hora en que se generó la retroalimentación con el cliente si ésta fue telefónicamente.
- Responsable: Registra el nombre de la persona responsable de la retroalimentación.
- Radicado: si la retroalimentación se dio a través de carta o correo electrónico, se debe registrar el Número de radicado de correspondencia externa.

3.6 GENERACIÓN DE INFORMES

Mensualmente el gerente y/o coordinador de calidad genera un informe consolidado de las quejas y sugerencias recibidas durante el período así como un informe de los tratamientos aplicados. El informe lo entrega en los primeros 10 días del mes siguiente a la Gerencia.