

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	21-09-17
	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	REVISION:	06
		PAGINA:	1 de 3

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros a seguir para la recepción, atención, trámite, seguimiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento comienza con la recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia y finaliza en el momento en que se le da una respuesta satisfactoria a la persona que interpuso la acción.

## 3. DEFINICIONES

**Petición:** Son solicitudes o requerimientos de una acción, y se enmarcan dentro del Derecho de Petición.

**Queja:** Es una expresión o manifestación de disgusto, inconformidad o descontento, que un usuario hace en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

**Reclamo:** Pedir o exigir algo por derecho.

**Responder:** Es pronunciarse sobre el contenido de una petición, queja, reclamo o sugerencia, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento y comunicar al quejoso el resultado de la misma.

**Sugerencia:** Es una recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

**Tramitar:** Es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las peticiones, quejas y sugerencias el curso que corresponde hasta su conclusión.

## 4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

### 4.1. CONDICIONES GENERALES

#### Medios de recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS)

4.1.1. Los medios de recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias definidos por Telepacífico son:

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	21-09-17
	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	REVISION:	06
		PAGINA:	2 de 3

- Correo convencional o acción presencial en la recepción de las instalaciones de Telepacífico.
- Buzón de sugerencias (formato CM-FO-07 Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerecias).
- Correo electrónico, a través de la cuenta [pqrs@telepacifico.com](mailto:pqrs@telepacifico.com) (cuenta asociada a la página Web) o de la cuenta [defensordeltelevidente@telepacifico.com](mailto:defensordeltelevidente@telepacifico.com) (programa Defensor del Televidente – Así Nos Ven) para peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con los contenidos.

### Recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del programa Defensor del Televidente - Así nos ven (manejo del correo electrónico)

4.1.2. A través de la cuenta de correo electrónico [elfensor@telepacifico.com](mailto:elfensor@telepacifico.com) se reciben las PQRS relativas al contenido de nuestra programación, cuenta consultada por la Directora del Defensor del Televidente, o en su defecto por el Productor, quienes reportarán paulatina y sincrónicamente los correos que a ellos les llegue al Profesional encargado de las PQRS y que maneja la cuenta electrónica [pqrs@telepacifico.com](mailto:pqrs@telepacifico.com).

Las PQRS deberán ser manejadas con celeridad y total cumplimiento de la norma por un Profesional de la Comunicación Social con formación académica debidamente certificada, quien velará por la unificación y coordinación de la información generada a través de las dos cuentas.

### 4.2. DESARROLLO

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Recibir y registrar en la aplicación las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias formuladas de manera electrónica o a través de los buzones instalados a la salida del Teatro Estudio y al ingresar a recepción por la puerta principal. Los registros deben tener la información requerida incluyendo el consecutivo, fecha de recepción, medio de recepción, nombres y apellidos, empresa, ciudad, dirección, teléfono, correo electrónico, asunto y plazo máximo de respuesta (días hábiles).	Profesional encargado de las PQRS
2	Direccionar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias al funcionario que corresponda, registrando su nombre y área específica en la aplicación del registro las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerecias.	Profesional encargado de las PQRS
3	Tramitar y contestar la petición, queja, reclamo o sugerencia dentro del plazo estipulado con copia a la Recepcionista, si es una Peticiones 15 días hábiles y si son Quejas, Reclamos o Sugerecias 10 días hábiles.	Profesional encargado de las PQRS

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	21-09-17
	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	REVISION:	06
		PAGINA:	3 de 3

4	Registrar fechas de respuesta, respuestas o tratamiento dado y confirmación de respuestas definitivas.	Profesional encargado de las PQRS
5	Hacer seguimiento a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Remitir informe a la Gerencia y a todas las direcciones y jefaturas de área para retroalimentación y análisis.	Profesional encargado de las PQRS

## 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

Formato CM-FO-07 Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

Aplicación para Registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

Análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Álvaro Ayala Vásquez Profesional encargado PQRS	Julian Mauricio Dorado Dir. de Comercialización	Bianney Arias Quejada Jefe Ofic. A. de Planeación