



**COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES DE CARTAGENA
"COODIANCAR"
NIT: 890401179-1**

Personería Jurídica Resolución No. 0525 de Octubre 8 de 1.965

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. COODIANCAR

COODIANCAR

2019

COOPERATIVA COODIANCAR		
Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	FECHA	30-05-2019
	VERSIÓN	1.0
	CLASIFICACIÓN	INTERNO
	ELABORÓ	ADMINISTRACIÓN
	REVISÓ	REVISOR FISCAL
	APROBÓ	GERENTE



**COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES DE CARTAGENA
"COODIANCAR"
NIT: 890401179-1**

Personería Jurídica Resolución No. 0525 de Octubre 8 de 1.965

1. Objetivo

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas, reclamos y apelaciones de los Socios y la comunidad en general y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para solucionar las quejas, reclamos y peticiones que se puedan presentar.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de la Cooperativa COODIANCAR, para identificar las causas de quejas, reclamos y peticiones sobre el servicio prestado así como atender debidamente las apelaciones y felicitaciones de los socios y partes interesadas. Hace parte del alcance del presente documento la recepción, atención y generación de acciones eficaces para solucionar PQRSF de los procesos internos.

3. Responsables

Administración de COODIANCAR

4. Definiciones

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una Institución durante la prestación de un servicio.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen tanto interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad de certificación.

Peticionario: Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora.

PQRSF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.



**COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES DE CARTAGENA
"COODIANCAR"
NIT: 890401179-1**

Personería Jurídica Resolución No. 0525 de Octubre 8 de 1.965

5. Procedimiento

Este procedimiento, depende directamente del proceso Gestión Comercial y Gestión Calidad, los cuales deberán garantizar el buen funcionamiento del mismo. Dentro del personal altamente capacitado, contamos con funcionarios que conocen ampliamente el desarrollo de nuestras actividades y son idóneos para vincularse con el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF). La promoción, desarrollo y seguimiento de este procedimiento está a cargo de los procesos mencionados.

Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

La Cooperativa COODIANCAR pone a disposición de sus Asociados y partes interesadas, los siguientes mecanismos para interposición de sus PQRSF:

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRSF al correo contabilidad.coodiancar@gmail.com y nuestracoop@gmail.com
- Llamando al 6642183 - 3108466614 En cualquiera de los casos los funcionarios de recepción recibirán los PQRSF y procederán como lo indica el presente procedimiento.
- Presentando de manera física (por escrita) su PQRSF en la oficina principal de la Cooperativa COODIANCAR, ubicada en el barrio manga Ave 3ra N° 25-76 Edif. DIAN.

Características del Procedimiento

1. Servir de herramienta para la elaboración del plan de manejo (acciones preventivas, correctivas u oportunidad de mejora). Para finalmente, realizar una toma de decisiones estratégicas y operativas.
2. Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos establecidos.
3. Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
4. Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño administrativo de la Cooperativa.
5. Contribuir al logro de los objetivos.



**COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES DE CARTAGENA
"COODIANCAR"
NIT: 890401179-1**

Personería Jurídica Resolución No. 0525 de Octubre 8 de 1.965

	NOTA 1. La revisión y aprobación debe darse por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación digital relacionadas con el reclamo o la apelación.	Gerencia	
Análisis de la situación	<p>6. Si la queja o reclamo es justificada, el responsable del servicio analiza las causas de la situación presentada y sigue el procedimiento de Acciones Correctivas, cuando determina que la queja o reclamo amerita su aplicación.</p> <p>7. El dueño del proceso a quien se confiere la corrección pueden solicitar la aplicación de este procedimiento si lo consideran necesario, se diligenciará el formato de No conformidad donde se determina el plan de acción para eliminar o solucionar la queja o reclamo. Si es una petición puntual se designarán los medios y responsables de darle trámite.</p>	Gerencia	Formato de No conformidades y acciones correctivas
Enviar comunicación al solicitante	<p>El Responsable del proceso deberá elaborar y enviar un comunicado al solicitante indicando como se le dará solución a la queja o reclamo.</p> <p>Este comunicado será enviado al solicitante por Parte de la Secretaria en un plazo no mayor de 10 días hábiles, presentando el plan de acción que se va a tomar para dar solución a la queja o reclamo del cliente.</p>	Gerencia Secretaria	Comunicado al solicitante.
Tratamiento de la Petición, queja, reclamo, sugerencia	Se ejecutara el plan de acción en los plazos establecidos en el formato de No conformidad y según lo comunicado al usuario para dar	Consejo de Administración Gerencia	Formato de No conformidades y acciones correctivas.



**COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES DE CARTAGENA
"COODIANCAR"
NIT: 890401179-1**

Personería Jurídica Resolución No. 0525 de Octubre 8 de 1.965

	solución a la petición, queja o reclamo.		
Seguimiento a la Petición, queja o reclamo.	El Gerente contacta al solicitante e identifica el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada. Las observaciones del solicitante las escribe en el formato de Gestión de PQRSF en los campos de Seguimiento.	Gerencia	Formato de Gestión de PQRSF.
Consolidado de información de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.	El Consejo de Administración auditará con una periodicidad Mensual el consolidado actualizado de todas las peticiones, quejas y/o reclamos, sugerencias, felicitaciones dispuestos en el Formato de Gestión de PQRSF validando el cierre eficaz de las mismas.	Consejo de Administración	Formato de Gestión de PQRSF

6. Anexos

- Formato de Gestión de PQRSF
- Formato de No conformes y acciones correctivas
- Manual de procedimientos en Protección de Datos Personales

7. Control de Cambios.

VERSIÓN	FECHA	DETALLE	RESPONSABLE
1.0	30-05-2019	Original	Gerencia

8. Firmas

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Administración COODIANCAR	Revisor fiscal	Gerente General
	Luis Daniel Mercado Diaz	Fernando De Oro Castellar