

	PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS	Versión: 1
		Código: CO-PR-01
		Fecha: 10/06/2020

ANTECEDENTES

Dando alcance a la obligación específica N° 1.6. de la fase preoperativa, que exige “*La metodología, procesos, mecanismos e indicadores para realizar el monitoreo, seguimiento y control de la ejecución de la etapa operativa, incluyendo los mecanismos para recibir y dar respuesta a PQRS*”, el operador presenta para aprobación del interventor el proceso de gestión de las PQRS del proyecto.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1. Definiciones

Para el presente procedimiento se manejan las siguientes definiciones:

Petición

Derecho que tiene toda persona para solicitar, por razones de interés general o interés particular, información y/o consulta respecto del proyecto.

Queja

Manifestación de insatisfacción con la conducta o la acción de los actores del proyecto sean estos operador, fabricante, comercializador, distribuidor, importador.

Reclamo

Cualquier expresión de insatisfacción referida a la prestación del servicio relacionada con calidad del equipo de refrigeración, logística de entrega y recibo de equipo, tiempos de entrega, entre otros.

Sugerencia

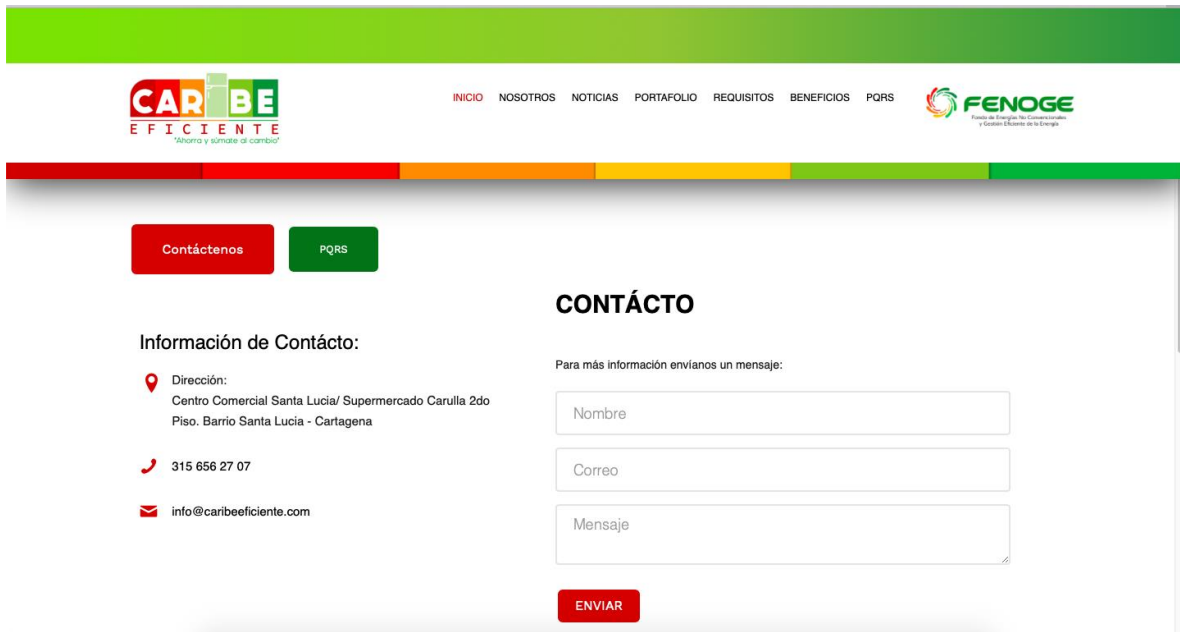
Cualquier expresión de recomendación entregada que tiene por objeto mejorar el servicio y calidad del producto en el marco de la ejecución del proyecto.

	PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS	Versión: 1
		Código: CO-PR-01
		Fecha: 10/06/2020

1.2. Mecanismo para presentación de PQRS

Para presentar PQRS el operador dispone de una plataforma web, cuya ruta de acceso, es:

<https://caribeeficiente.com.co/contactenos.php>



El interesado debe seleccionar la opción PQRS para el registro, seguidamente se despliegan un cuadro de texto con la siguiente información a registrar:

- 1. Nombre**
- 2. Correo**
- 3. Escribe tu mensaje**

Una vez activada el botón "ENVIAR" el sistema arroja un código de radicado para seguimiento por parte del interesado.

1.3. Trámite de PQRS

El proceso inicia con la recepción de la queja, reclamo, petición o sugerencia, la cual se recibe a través de los canales de información y atención que están establecido para el desarrollo del proyecto, como lo son: La página web, a través del formulario PQRS y la línea de servicio Call Center; el proceso continúa con la identificación del caso, la asignación del responsable de la atención y solución, la respectiva

	PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS	Versión: 1
		Código: CO-PR-01
		Fecha: 10/06/2020

investigación de la situación, y seguimiento en la atención, finalizando con la solución y pertinente respuesta, así:

El responsable debe evaluar la solicitud para determinar sus alcances e implicaciones. Así mismo, deberá revisar las causas que motivan la solicitud para generar la respuesta respectiva y oportuna.

El responsable del proceso debe realizar acompañamiento a los interesados en el PQRS con el propósito de comunicar el estado de la respuesta.

El responsable deberá coordinar con las áreas interesadas en el PQRS la respuesta a la solicitud presentada, informando el Director del Proyecto sobre el estado de la misma para dejar registro y trazabilidad de ésta.

La respuesta a la PQRS será enviada al interesado a través del email registrado en el formulario web.

Toda PQRS debe ser atendida, y los términos para su respuesta se explican a continuación:

1.4. Tiempos de respuesta

Petición	Deben resolverse en el término de 10 días hábiles siguientes a su recibo
Queja	Deben resolverse en el término de 10 días hábiles siguientes a su recibo
Reclamo	Deben resolverse en el término de 10 días hábiles siguientes a su recibo
Sugerencia	Deben resolverse en el término de 10 días hábiles siguientes a su recibo


1.5 Seguimiento y control

Semanalmente debe hacerse medición del indicador de **Porcentaje de PQRS resueltas**, para lo cual se seguirá la siguiente fórmula:

$$\text{Numero de PQRS resueltas/No. PQRS recibidas}$$

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información requerida en el proceso de invitación son las siguientes:

	PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS	Versión: 1
		Código: CO-PR-01
		Fecha: 10/06/2020

- ✓ Fuente de información primaria por parte de los fabricantes, importadores, comercializadores, distribuidores y gestores ambientales.
- ✓ Normatividad legal vigente.
- ✓ Verificaciones y certificaciones con organismos de control.

3. REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS

4. PERFILES

A continuación, se presenta los perfiles de los profesionales a cargo del proceso:

COMUNICADOR
1. DESCRIPCIÓN
<p>NOMBRE DEL CARGO: Comunicador</p> <p>NÚMERO DE PUESTOS IGUALES: 0</p> <p>DESCRIPCIÓN GENERAL: Es la persona encargada de apoyar al coordinador de comunicaciones en la ejecución del plan de acción, para la difusión y divulgación del proyecto. Así mismo realizar seguimiento al desarrollo de dichas actividades.</p>
2. INFORMACION DEL CARGO
<p>SUPERVISIÓN RECIBIDA: Coordinador de comunicaciones</p> <p>SUPERVISIÓN EJERCIDA: Ninguno</p> <p>RELACIONES COLATERALES: Profesional ambiental, Profesional jurídico del sector financiero, Profesional Logístico, Profesional Financiero y Profesional de Calidad.</p>
3. OBJETIVO DEL CARGO
<p>Generar estrategias de comunicación para la promoción del proyecto.</p>
4. RESPONSABILIDADES IMPLÍCITAS
<p>HERRAMIENTAS O EQUIPOS: Equipos de oficina, scanner, impresora, grapadora, perforadora, archivador.</p> <p>DOCUMENTOS CONFIDENCIALES: Manuales, procedimientos, instructivos, documentos técnicos, indicadores de procesos, información de los suscritos, entre otros.</p> <p>RESPONSABILIDAD POR DINEROS: Ninguna.</p>
5. PERFIL DEL CARGO
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA: título de pregrado en programas que pertenezcan al siguiente núcleo básico del conocimiento:</p> <p>COMUNICACION SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES"</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS	Versión: 1
		Código: CO-PR-01
		Fecha: 10/06/2020

EXPERIENCIA: Igual o superior a tres (3) años en diseño y/o implementación de campañas o estrategias de comunicación.

HABILIDADES: comprensión de instrucciones orales y escritas, facilidad de redacción y expresión oral, creatividad, iniciativa y manejo del equipo común de oficina, concentración, memoria.

6. FUNCIONES Y TAREAS ESPECÍFICAS

6.1 FUNCIONES

- Apoyar a la coordinación de comunicaciones.
- Revisar los documentos diseñados para el cumplimiento de las obligaciones específicas y generales del operador técnico.
- Desarrollar los planes de comunicación del proyecto.
- Apoyar reuniones con comité de seguimiento y monitoreo.

5. RESPONSABLE DEL PROCESO

A continuación, se exponen las responsabilidades de la cadena de gestión dentro del proceso de gestión de PQRS.

ACTIVIDAD DEL PROCESO	RESPONSABLE
Identificar las PQRS	Comunicador
Tramitar la PQRS con el área o proceso encargado	Comunicador
Dar respuesta a PQRS	Miembros del equipo Operador

6. CONTROLES

- Seguimiento a la PQRS con el área o proceso encargado.
- Seguimiento a las respuestas o solución de las PQRS, dentro de los términos dispuestos.

	PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS	Versión: 1
		Código: CO-PR-01
		Fecha: 10/06/2020

7. MEDIOS DE ARCHIVO.

El operador debe poseer una base de datos con la información de los oferentes en medios virtuales y físicos para las evidencias documentales.

8. TIEMPOS

El proceso de aplicación del proceso de gestión de PQRS será igual a la duración del proyecto.

9. SUPERVISION

Los principales responsables a cargo de realizar la supervisión de verificación y control del cumplimiento de los objetivos en su orden:

- ✓ Interventor inspecciona a operador.
- ✓ Operador inspecciona al encargado de la gestión de PQRS.

10. RIESGOS Y ACCIONES DE MITIGACIÓN

A continuación, se mencionan los diferentes riesgos que se pueden presentar en el transcurso del proceso de gestión de PQRS:

- a. Inoportunidad en la respuesta a PQRS

Los tiempos para dar respuesta a las PQRS están definidas por Ley y en el presente documento.

- b. Dificultad de acceso y manipulación del portal web de PQRS para los beneficiarios del proyecto, dada su condición socioeconómica.

El plan de comunicaciones debe garantizar la inclusión de este componente en sus actividades de socialización.