

CENTRO VISUAL SAN MIGUEL

Calle 10ª # 14 - 36

Socorro, Santander

Tel. 6077274940

Instagram: CentroVisual_SanMiguel

Facebook: San Miguel

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y CONTESTACIÓN DE PQRS

El presente documento permite recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, garantizando la prestación de un servicio de calidad al ciudadano o usuario, además de ser útil para el control y mejoramiento continuo del centro visual San Miguel.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Objetivos	1
Alcance	2
Términos y definiciones	3
Desarrollo de actividades	4
Flujograma del procedimiento	6
Términos de solución de trámites	7

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y CONTESTACIÓN DE PQRS

Objetivos

- Garantizar que todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, se atiendan dentro de un orden específico conforme a la norma y en cumplimiento de los principios de la constitución política.
- Orientar al usuario en la realización de todos los trámites y procedimientos para acceder a los servicios ofrecidos
- Analizar la información recibida por medio de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios.
- Atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas las inquietudes.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y CONTESTACIÓN DE PQRS

Alcance

Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por las personas naturales o jurídicas. Debe conducir a dar una respuesta acertada al peticionario y a tomar los correctivos internos necesarios, si la investigación respectiva así lo amerita.

La petición, queja, reclamo o sugerencia se registrará y se iniciará el trámite pertinente, conservando la información personal y confidencial de los usuarios con los máximos niveles de seguridad de conformidad con la Ley 1266 de 2008 (Ley de Habeas Data)

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y CONTESTACIÓN DE PQRS

Términos y definiciones

DECIDIR – RESOLVER

Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de la solicitud, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciación, y comunicar al emisor el resultado de la misma.

DERECHO DE PETICIÓN

Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

PETICIÓN

Facultad que tienen los ciudadanos para acudir ante las autoridades y excepcionalmente ante una organización privada y presentar solicitudes respetuosas.

QUEJA

Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer por un hecho o situación irregular de un servidor o un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio o por la deficiencia o negligente atención que presta.

RECIBIR PQRS

Es registrar o radicar las PQRS presentadas personalmente, por escrito, telefónicamente, o por vía electrónica, por cualquier persona, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, el nombre del peticionario, su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

RECLAMO

Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación de un servicio.

SUGERENCIA

Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio y atención.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y CONTESTACIÓN DE PQRS

Desarrollo de actividades

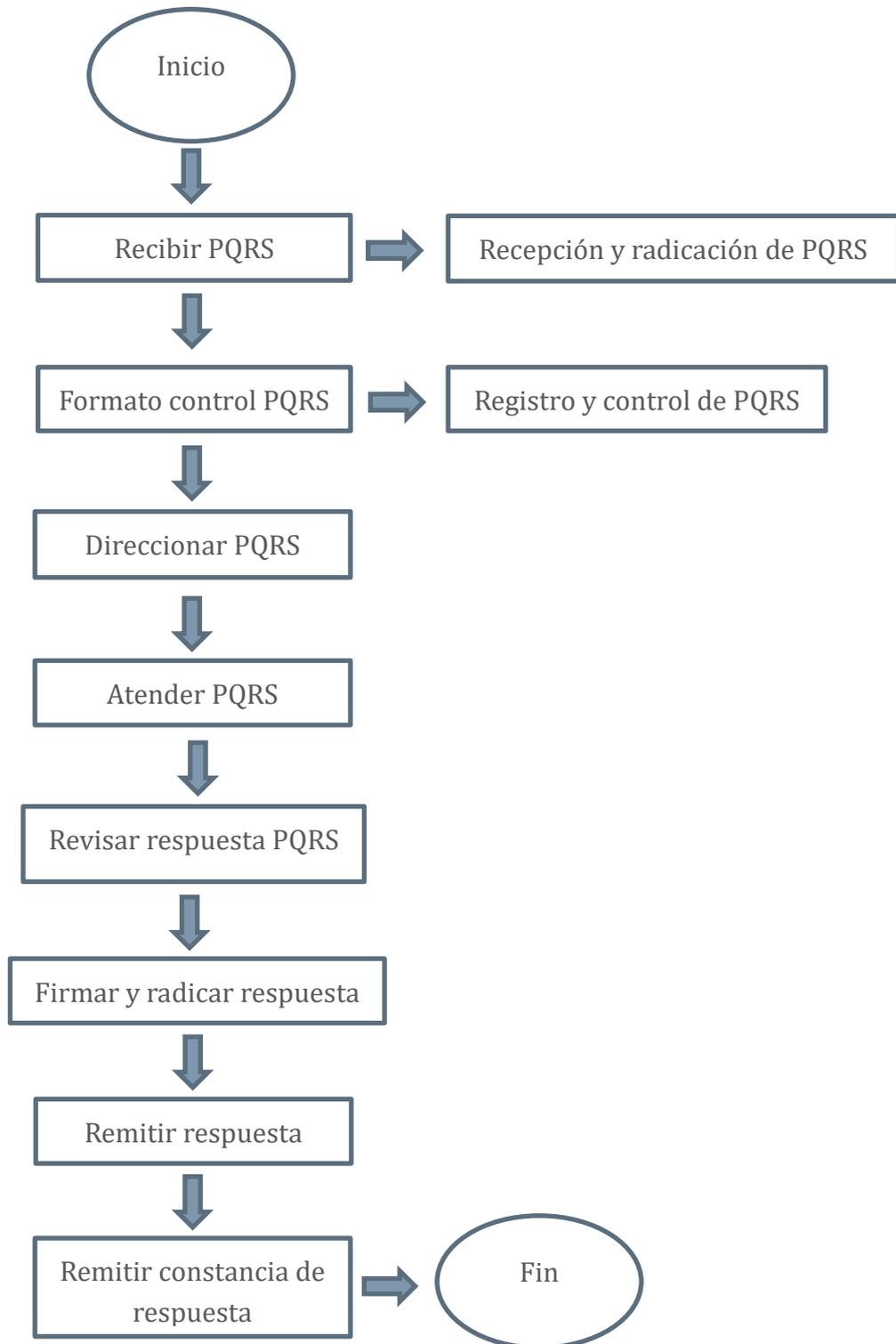
Recibir y radicar PQRS	<p>Asistente administrativo recibe PQRS, radica y remite a la gerencia.</p> <p>Las PQRS se pueden recibir por diferentes medios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Directa física escrita o verbal en el Centro Visual San Miguel <u>Calle 10ª # 14 – 36, Socorro, Santander</u>• Línea telefónica <u>6077274940 - 3209118264</u>• Correo electrónico <u>opticacentrovisualsanmiguel@gmail.com</u>
Formato control PQRS	<p>Asistente administrativo consigna en el formato de control de PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none">• No. Radicado• Fecha de recibido• Fecha límite de respuesta• Nombre• Asunto• Responsable de respuesta
Atender PQRS	<p>La gerencia atenderá la PQRS, dará respuesta de fondo a la petición</p>
Radicar y firmar respuesta	<p>El gerente firma y radica la respuesta con el asistente administrativo.</p>
Remitir respuesta	<p>Asistente administrativo envía respuesta al remitente por los medios autorizados para su notificación. Dejando constancia y copia física en la carpeta de control de respuestas.</p> <p>Nota: la ley establece que cuando el peticionario manifiesta</p>

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y CONTESTACIÓN DE PQRS

	expresamente que autoriza recibir la respuesta en su correo electrónico, se entera que una vez enviado el mensaje por parte del Centro Visual San Miguel, el usuario se encuentra notificado personalmente.
Remitir constancia de recibido	Asistente administrativo remite constancia de recibido por parte del usuario al gerente, para su respectivo control.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y CONTESTACIÓN DE PQRS

Flujograma del procedimiento



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y CONTESTACIÓN DE PQRS

Términos de solución de trámites:

Como regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a quejas
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias

Los anteriores plazos son los máximos, pues es un deber actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

Las PQRS provenientes de anónimos que no contengan ni dirección y/o número de teléfono se responderán dentro de los términos establecidos y se publicaran en un lugar visible dentro del Centro Visual San Miguel.

Riesgos:

Vencimiento de términos legales sin resolver peticiones, quejas y reclamos presentados.

Este documento permanecerá en un lugar de fácil acceso y su contenido ha sido dado a conocer a todos los trabajadores. Igualmente deberá hacerse cuando se vinculen nuevos trabajadores, en el momento de su ingreso.

Al presente documento se le harán las modificaciones o adiciones que se consideren necesarias, cuando se dicten nuevas disposiciones gubernamentales que lo ameriten o cuando las circunstancias o condiciones propias de la Centro Visual San Miguel así lo requieran.