



# COVIEMCALI

## NIT 890.303.723-7

### Procedimiento para atender las Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS)

#### Objetivo

El objetivo de este procedimiento es el de facilitar el manejo y la gestión, para el trámite adecuado de las Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (FPQRS) realizadas por nuestros asociados y público en general, con el fin de tomar, de manera oportuna, acciones correctivas, de mejoramiento y fortalecimiento de los diferentes procesos institucionales.

#### Alcance

Este procedimiento permite el trámite y solución de las diferentes FPQRS, desde su recepción hasta la solución de cada una, con el propósito de garantizar la satisfacción del proponente incluso antes de llevarla a gerencia.

#### Definiciones

- **Acciones correctivas:** Conjunto de acciones tomadas para encontrar la(s) causa(s) de una inconformidad manifestada, en procura de dar una solución o explicación al asociado o persona manifestante, según sea el caso.
- **Partes interesadas:** Asociados, personas naturales, organizaciones o entidades que reciben un servicio o beneficio de parte de Coviemcali.
- **Corrección:** Acción inmediata para dar solución a un problema planteado o detectado por algún asociado.
- **Peticiones:** Consiste en el derecho fundamental que tienen todos los asociados, proveedores y público en general de hacer peticiones respetuosas con el fin de solicitar una solución o explicación en un asunto concreto.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados o por el no cumplimiento en la oferta de servicios y beneficios estipulados por Coviemcali.

- **Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del asociado, relacionada con la prestación de los servicios o beneficios que ofrece Coviemcali y que tiene el objeto hacer revisar una actuación administrativa motivo de la inconformidad y que se realice una corrección o se dé una explicación.
- **Felicitación:** Es la que se expresa positivamente respecto a la calidad de la atención brindada por los empleados, como también de los servicios o beneficios recibidos de parte de Coviemcali.
- **Satisfacción del Asociado:** Percepción que tiene un asociado cuando se han cumplido sus expectativas en un alto grado.
- **Solicitud de información:** Es aquella que se realiza con el propósito de verificar la posibilidad de satisfacer una necesidad, mediante un servicio en particular.
- **Sugerencias:** Es la expresión que hace el asociado en pro de mejoras o cambios acerca de los diferentes procesos, servicios o beneficios que tiene Coviemcali, ya sean referentes a comunicaciones, los diferentes servicios y beneficios, orientaciones para ubicar Información Institucional o administrativa o para contactar áreas de trabajo organizacional.

## Término de que dispone la Institución para dar respuesta a las PQRS

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 se establece:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.



NIT: 890.303.723-7

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo.

## **Canales de comunicación para recepcionar las FPQRS**

Coviemcali cuenta con canales de comunicación oficiales mediante los cuales los asociados o público en general podrán enviar sus FPQRS, estos son:

- Correo Electrónico: [coviemcali@coviemcali.coop](mailto:coviemcali@coviemcali.coop)
- WhatsApp de Cartera: 3128710274
- WhatsApp de Mercadeo: 3107726435
- Nuestra página web tiene un chat y en la pestaña de contáctenos un formulario mediante el cual las personas pueden hacer llegar sus FPQRS. Adicionalmente pueden comunicarse directamente al teléfono 6025134747 o dejar en nuestro buzón, ubicado en la rampa de acceso al segundo piso en nuestras oficinas, sus FPQRS.

### **RESPONSABLES DEL PROCESO**

En cualquiera de estos medios de comunicación, la persona que recepcione las FPQRS, lo transmitirá al área correspondiente o, si es necesario, a la gerencia para dar la solución o explicación requerida.

Santiago de Cali, marzo de 2022

Manuel Tiberio Franco Florez

**Gerente**

Carrera 44 No. 5 C 32

Teléfono 513 47 47

Gerencia @coviemcali.coop