

## ***POLÍTICA DE ATENCIÓN PQRS***

### **POLITICAS ATENCION PQRS**

Con el fin de mejorar nuestros servicios y procesos, Cooagroquin pone a disposición los canales y mecanismos de atención para recibir tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

**OBJETIVO:** Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos que presenten los usuarios de la Cooperativa.

**ALCANCE:**

- Tramitar las peticiones, quejas o reclamos, que sean presentados a través de cualquier medio, físico, tecnológico o electrónico, de conformidad con lo previsto en esta política.
- Encargar a una dependencia para que de orientación al público, monitoree, vigile y garantice la respuesta oportuna a peticiones, quejas o reclamos presentados a la Cooperativa.
- Establecer los mecanismos y los medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Antes de presentar tu PQRS, ten presente los siguientes conceptos:

**PETICIÓN:** Es la solicitud expresa por parte del usuario, para que la Cooperativa realice una acción específica.

**QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad por parte de un usuario ante la prestación de un servicio o las condiciones de un bien adquirido, las razones que originan la queja no están establecidas como compromiso por parte de la Cooperativa.

**RECLAMO:** Es una declaración formal ante el incumplimiento que perjudica o vulnera un derecho adquirido por el usuario y que fue establecido previamente por la Cooperativa.

**SUGERENCIA:** Es un comentario presentado por un usuario, con el fin de recomendar el mejoramiento en algún proceso o manifestar una felicitación en general a nivel interno de la Cooperativa.

**CANALES PARA PRESENTAR PQRS:**

- Formulario de contacto en línea el cual encontraras en nuestra pagina web: [cooagroquin.com](http://cooagroquin.com)
- Formulario físico disponible en cada punto de pago de Cooagroquin y en su sede principal.
- Comunícate con nosotros a los teléfonos: [317-663-2723](tel:317-663-2723) / [317-404-0902](tel:317-404-0902) en Quimbaya – Quindío.
- Correo electrónico: escríbenos a [contacto@cooagroquin.com](mailto:contacto@cooagroquin.com)

### ***POLÍTICA DE ATENCIÓN PQRS***

Conforme a la complejidad de la PQRS recibida, se dará respuesta en un plazo comprendido de cinco (5) a quince (15) días hábiles.

#### **REQUISITOS DE LOS PQRS:**

Las peticiones, quejas o reclamos deberán contener, nombre, dirección, teléfono, correo electrónico y la descripción de su solicitud. No se dará respuesta a peticiones, quejas o reclamos anónimos y las que no contengan dirección, teléfono o correo electrónico, su respuesta será publicada en la página Web de Cooagroquin y enviada físicamente a la dirección reportada en el formulario.

#### **PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR UNA PQRS**

1. El cliente deberá presentar formalmente y por los canales dispuestos para tales efectos, la petición, queja, reclamo y/o sugerencia en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de realizado el servicio: Se recibe por parte del cliente la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, de forma física en los formatos disponibles en cada punto de pago, vía correo electrónico o telefónica los cuales son medios aprobados por la Cooperativa, y se registra en el formato correspondiente.

2. Una vez registrada la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, se comunica al área de talento humano para brindar la mejor solución posible:

- Para cualquiera de los casos mencionados anteriormente, se le solicita a la persona que realiza el PQRS como mínimo la siguiente información para darle inicio al procedimiento interno: Nombre y apellido, identificación personal (cédula de ciudadanía, pasaporte, cédula de extranjería, etc.), Número telefónico de contacto, lugar en el que presenta el PQRS (sede principal o punto de pago) y Descripción de la petición, queja, reclamo y/o sugerencia que está reportando, diligenciado en el formato correspondiente.

3. Se revisa y direcciona la petición, queja, reclamo y/o sugerencia: El responsable de solucionar PQRS se encarga de realizar las revisiones e inspecciones necesarias según los datos suministrados por el cliente, y se determinan las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que sucedieron los hechos para concluir la responsabilidad o causa efecto en tales hechos.

- Si es responsabilidad de uno de nuestros aliados, asociados, contratantes independientes o trabajadores, se procede a solucionar la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, y se realiza la acción correctiva interna.
- Se reúne las evidencias de avance y se da solución a la petición, queja, reclamo y/o sugerencia: El responsable de darle solución a la queja llevara a cabo el tratamiento que se le está dando a la queja, buscando las evidencias (documentos y registros) que soportan el avance y cierre de esta, para esto determinará las acciones necesarias que permitan darle solución a la situación presentada en un plazo comprendido de cinco (5) a quince (15) días hábiles.

### ***POLÍTICA DE ATENCIÓN PQRS***

- En caso de que no sea responsabilidad de uno de nuestros aliados, asociados, contratantes independientes o trabajadores, se debe demostrar con evidencias al cliente que realiza el PQRS, que la Cooperativa no cometió el error, pero independientemente de esto se le ayuda, remitiéndola a la dependencia correspondiente en solucionarle, si fuere el caso.
4. Verificar el grado de satisfacción de la persona que presenta el PQRS acerca de la atención y solución de la petición, queja o reclamo: Quien da la solución acerca del PQRS recibido, se comunicara con el cliente vía telefónica, luego de que se reporte la solución de este se verifica que este se encuentre satisfecho, respecto a las actividades desarrolladas para la solución de esta. En el caso en que la persona que se queja o reclama no desee cerrar la queja y tenga argumentos válidos, se le informa al responsable para que continúe con el tratamiento y proporcione las nuevas evidencias para el cierre y se vuelve a llamar a la persona hasta lograr el cierre.
  5. Cierre del PQRS: Una vez satisfecho el cliente con la solución brindada, se debe firmar un acuerdo de paz y salvo, en el cual se redacta el problema planteado en el PQRS y la solución brindada por la Cooperativa.
  6. Si desafortunadamente, y a pesar de haberse evidenciado que la petición, queja o reclamo ya fue atendida adecuadamente, y el Cliente insiste en no cerrar la no conformidad reportada, se podrá hacer unilateralmente, procurando en todo momento el equilibrio entre la mayor satisfacción del cliente y el no detrimento de los intereses de la cooperativa.
  7. Hacer seguimiento: La persona asignada en darle solución al PQRS, realizará el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias e informará al gerente, el estado de las mismas, el cual estará a cargo de generar alertas a los responsables de darle solución a las quejas antes del tiempo estipulado.
  8. Se toman acciones (correctiva/preventivas): Según el tipo de petición, queja o reclamo, y el impacto de ésta en la satisfacción del cliente y/o la prestación del servicio, se toman las respectivas acciones.
  9. De todo lo actuado se dejarán los respectivos registros y se realizarán las anotaciones que correspondan para alimentar las estadísticas de no conformidades dentro de nuestro sistema integral de gestión.

**POLÍTICA DE ATENCIÓN PQRS**

