



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. OBJETIVO:

2. Realizar trámite oportuno y efectivo a las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan en la institución a través de la voz del Usuario de manera que satisfaga sus expectativas y se respeten sus derechos de una manera idónea que permita a la institución realizar una autoevaluación en la prestación de servicios a la comunidad.

3. ALCANCE:

- Aplica para todos los procesos del Concejo Distrital de Cartagena y va desde decidir informar la inconformidad hasta asegurar su control y mejora en el tiempo de trámite de los procesos y procedimientos de una manera óptima que nos permita darle un trámite ágil a la resolución de problemas o quejas que se presenten a lo largo del proceso

4. DEFINICIONES:

- **QUEJA:** Insatisfacción manifiesta de obtener mejor servicios o productos
- **RECLAMO:** Exigencia sobre un derecho adquirido legitimado por normatividad
- aplicable
- **SUGERENCIA:** Oportunidad de mejora manifestada a través de ideas y argumentos particulares sobre la manera de realizar un proceso o una determinada situación.
- **USUARIO:** Cliente que usa los servicios del Concejo Distrital de Cartagena y espera calidad en la prestación de los servicios recibidos.
- **INCONFORMIDAD:** Incumplimiento manifiesto a través de una queja, reclamo o sugerencia
- **RADICACIÓN:** Recepción formal de cualquier documento que llegue a la institución, contiene fecha de recibido y número secuencial del documento.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

- **NO CONFORMIDAD (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **OBSERVACIÓN (O):** Incumplimiento “leve” de un requisito a nivel de la actividad que no afecta la calidad del producto/servicio.
- **OPORTUNIDAD DE MEJORA (OM):** Incumplimiento de un requisito de calidad deseable pero no obligatorio que permite aumentar la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos de calidad y mejorar el resultado.
- **FACTIBLE:** Condición mediante la cual se establece la viabilidad presupuestal para satisfacer ó dar cumplimiento a acciones sugeridas ó esperadas, que agregan valor a la personería contribuyendo en forma general (no particular) al bienestar laboral y familiar de sus clientes.

5. CONDICIONES:

Se levanta Acta de Apertura de buzones provenientes de quejas reclamos o sugerencias de usuarios externos diligenciada por el Jefe de Comunicaciones y firmada por éste y el representante de la comunidad en el Comité de Ética.

Cualquier funcionario de la institución que se entere de una inconformidad proveniente de un usuario debe canalizarlo al Jefe de comunicaciones para que diligencie formalmente su petición o sugerencia o inducirlo a que escriba en el formato de opinión del usuario que se encuentra en los buzones de sugerencias. En todo caso el funcionario deberá cerciorarse de que el usuario exprese formalmente su inconformidad, no debe dejar que deje la personería sin manifestarse.

Recepcionado la inconformidad del Usuario, a través del buzón de sugerencias, deberá notificársele al usuario que se le está dando trámite y tendrá respuesta.

El estudio de factibilidad para cumplir con las **OM** oportunidades de mejora sugerida ó esperada (quejas) por los usuarios se realiza semanalmente el día Miercoles, diligenciando el formato de *Acciones de Mejora*

El buzón de sugerencias se abrirá semanalmente los días viernes.

La respuesta al usuario debe realizarse en un tiempo no mayor a 7 días.



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

QUE	QUIEN	COMO
	<p>Usuario</p>	<p>Teniendo en cuenta: Vulneración de derechos Incumplimiento de características de calidad. Apreciación inconforme del servicio recibido.</p>
	<p>Usuario</p>	<p>Personalmente en la oficina de atención al usuario, por teléfono o por medio del buzón de sugerencias. Diligenciar formato de Opinión del usuario</p>
	<p>Representante de comité de ética (comunidad) Presidente</p>	<p>Semanalmente. Diligenciar Acta de apertura de buzones firmada por los participantes</p>
	<p>PRESIDENTE</p>	<p>Inmediatamente es recibida por parte del usuario o al abrir el buzón de sugerencias Diligenciar Matriz de quejas, reclamos y sugerencias</p>
	<p>PRESIDENTE Representante de comité de ética</p>	<p>Según tipo: Quejas, Reclamos o Sugerencias Revisar en qué aspectos se están vulnerando los derechos de los usuarios, según. Código de Ética Diligenciar Matriz de quejas, reclamos y sugerencias.</p>



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

<pre> graph TD A[A] --> NC{No Conformidad} NC -- SI --> NC_format[Diligenciar formato NC] NC -- NO --> OM[Diligenciar formato OM] NC_format --> 2((2)) OM --> Factible{Factible} Factible -- SI --> 2 Factible -- NO --> 3((3)) 2 --> Informar[Informar a dueño de proceso afectado] Informar --> Plan[Realizar el plan de intervención] 3 --> Plan Plan --> Resp[Dar respuesta al usuario] Resp --> Segu[Hacer seguimiento al cierre efectivo de NC/OM] Segu --> FTN([FTN]) </pre>	<p>Coordinador de quedas y reclamos.</p> <p>Jefe de Comunicaciones</p>	<p>Por medio de entrevistas a usuarios, revisión de documentación necesaria para aclarar situación ejemplo:,notificaciones, peticiones, mediciones, Observación directa de la inconformidad (si aplica): estado infraestructura, equipos, trato del personal etc.</p>
	<p>Jefe de Comunicaciones</p>	<p><i>Manejo de la incorfomidad presentada en forma adecuada</i></p>
	<p>Jefe de Comunicaciones</p>	<p>Si se trata de quejas ó sugerencias deberá asimilarse a OM y darle trámite según el <i>Procedimiento adecuado</i></p>
	<p>Jefe de Comunicaciones</p>	<p>Tratar la OM verificando la viabilidad financiera de la institución para satisfacer las sugerencias y resolver las quejas o expectativas del usuario</p>
	<p>Jefe de Comunicaciones</p>	<p>Se entrega la OM/ NC diligenciadas (según aplique) En caso de OM (sugerencias o quejas) se entrega el formato de ACCIÓN DE MEJORA diligenciado especificando su factibilidad Diligenciar Matriz de quejas, reclamos y sugerencias</p>
	<p>Dueño de proceso afectado</p>	<p>Diligenciar formato de Plan de acción/mejoramiento</p>
	<p>Jefe de Comunicaciones</p>	<p>Por escrito, agradeciendo la puesta en conocimiento de la inconformidad, explicando los hechos y los planes de intervención ó la imposibilidad de acatar sus sugerencias ó resolver sus quejas. Diligenciar Matriz de quejas, reclamos y sugerencias.</p>



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

	Jefe de Comunicaciones	Analizar registros estadísticos de indicadores según procedimiento establecido verificando control y mejora de la calidad en la gestión de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.
--	-------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6 MEDICIÓN Y CONTROL

Oportunidad para la respuesta al usuario:

Fecha de respuesta al usuario – Fecha de la queja hecha por el usuario

Elaboro. Equipo Mecí

Aprobó:

ANTONIO QUINTO GUERRA VARELA

Presidente