



## PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Código: FLM-PPQ-01

Versión: 01


Página 1 de 2

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Recepcionar PQR:</b> el funcionario del Centro de Conciliación encargado para la atención preguntas, quejas y reclamos, de cada uno de los organismos recepciona la petición queja o reclamo presentada por el usuario que se podrá presentar de la siguiente manera. <b>Vía telefónica, Por escrito, Personalmente, por Correo electrónico, Página web y redes sociales.</b>	Funcionario Asignado	FLM-FPQ-01 atención de peticiones quejas y reclamos
2	<b>Identificar y registrar tipo de PQR:</b> el funcionario asignado identifica y clasifica las PQR y las registra en el formato	Funcionario Asignado	FLM-FPQ-01 atención de peticiones quejas y reclamos
3	<b>Atender PQR:</b> El funcionario analiza y comunica al responsable para dar respuesta	Funcionario Responsable	FLM-FPQ-01 atención de peticiones quejas y reclamos
4	<b>Emitir respuesta de PQRS:</b> El funcionario responde y da tratamiento a la información debe comunicarle al cliente de manera escrita en un tiempo de 10 días hábiles siguientes a la presentación. La demora injustificada de resolver las PQR, será sancionada disciplinariamente de conformidad a normas legales vigentes	Funcionario Responsable	Respuesta al cliente

Elaboró: Gestión de Calidad

Revisó: Directora FLM

Aprobó: Directora FLM

 <p>Fundación Liborio Mejía Centro de Conciliación <small>VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	Código: FLM-PPQ-01
		Versión: 01
		Página 1 de 2

5	<b>Verificación si el usuario a recibido la respuesta:</b> Se puede realizar a través de correo electrónico o contactando al cliente vía telefónica si es posible verificar si recibió respuesta y si quedó conforme con la misma	Funcionario Responsable	Correo certificado Notación de llamada
6	<b>Seguimiento y control de PQR:</b> el encargado del control interno verifica tiempo de respuesta y estado de PQR	Control Interno	Formato de atención
7	<b>Evaluación y mejora:</b> consigna esta evaluación y envía copia a la dirección de sede principal FLM Barranquilla	Director del Centro de Conciliación	Formato de atención
8	<b>Toma de acciones para mejora:</b> El director de centro Conciliación donde se presenta la PQR	Director del Centro de Conciliación	Planes de mejora

Elaboró: Gestión de Calidad	Revisó: Directora FLM	Aprobó: Directora FLM
-----------------------------	-----------------------	-----------------------