


GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)							
Código:	PR-CO-17	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	1 de 17

1. OBJETIVO

Recibir, registrar, atender y responder las PQRSF provenientes de las partes interesadas de COONFIE para el tratamiento de los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos, los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción de los asociados y clientes.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSF a través de los canales dispuestos por la Cooperativa, abarca su trámite-gestión y finaliza con la medición de los indicadores, así como con el seguimiento de las quejas y reclamos recibidos.

3. RESPONSABLES

3.1 Subgerente Comercial	3.8 Analista Social Media
3.2 Subgerente Administrativo	3.9 Analista CRM
3.3 Subgerente Financiero	3.10 Analista del SIG
3.4 Directores de Oficina	3.11 Asesor de Gestión Social
3.5 Área encargada de respuesta	3.12 Auxiliar de Recepción
3.6 Integrantes Junta Vigilancia	3.13 Oficial de Protección de Datos
3.7 Asistente de Gerencia	3.14 Funcionarios

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 1755 de 2015 – Derechos de Petición entidades de naturaleza privada – Art. 32 y 33.
- 4.2. Ley 1266 de 31 de diciembre 2008 – Habeas Data.
- 4.3. Ley 1581 de 17 octubre 2012 – Protección Datos Personales
- 4.4. Decreto 2591 del 19 de noviembre 1991 – se reglamenta la Acción tutela consagrada en el art. 86 de la Constitución Política.
- 4.5. Circular Básica Jurídica.
- 4.6. Reglamento de Junta de Vigilancia.
- 4.7. Manual de Sistema de Protección de Datos personales y responsabilidad demostrada.
- 4.8. ISO 9001:2015; Numeral 8.2.1


5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Acción de tutela:** Es una garantía constitucional que tiene toda persona para recurrir ante las autoridades judiciales, con el objeto de obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales. La Acción de Tutela procede cuando un derecho fundamental ha sido vulnerado o amenazado.
- 5.2. **Asociado:** Persona u organización que se encuentra vinculada a la cooperativa en calidad de dueño y gestor.
- 5.3. **Canal Virtual:** Es el medio que integra todos los canales de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como: chat, correo electrónico y redes sociales, los cuales le permiten realizar el requerimiento al ciudadano sin trasladarse hacia una sucursal física.
- 5.4. **Canal Físico:** Es un medio que permite la interacción entre el ciudadano y el servidor público a través del uso de correspondencia o información escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.
- 5.5. **Cliente.** Persona u organización que podría recibir un producto o servicio y que no tiene un vínculo con la cooperativa.
- 5.6. **Consulta:** Es el acceso a un documento o información con el fin de conocer su contenido. La consulta garantiza el derecho que tienen los usuarios (cliente/asociado) de acceder a la información que se encuentra en los documentos de archivo y en las bases de datos de COONFIE, también de obtener copias, si son necesarias.
- 5.7. **CRM:** Sigla en inglés que traduce “Gestión de las relaciones con los clientes”
- 5.8. **Desempeño:** Resultado medible.

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:	PR-CO-17	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	2 de 17
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

- 5.9. Dynamics 365:** Conjunto de aplicaciones empresariales de planificación de recursos empresariales y gestión de relaciones con los clientes.
- 5.10. Felicitación:** Expresión de agrado o satisfacción ante la atención y servicios recibidos o productos obtenidos.
- 5.11. Habeas Data:** Derecho de cualquier persona natural o jurídica de solicitar, conocer, actualizar y rectificar la información que COONFIE haya recogido sobre ellas en base de datos o archivos.
- 5.12. Mejora:** Acción o situación favorable, de progreso o perfeccionamiento de productos, servicios, procesos y procedimientos.
- 5.13. Mejora continua:** Enfoque para la mejora de los procesos basado en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.
- 5.14. Notificación judicial:** Es el acto por el cual se pone en conocimiento de las partes, de otras personas o funcionarios, en su caso, las sentencias, autos y demás providencias judiciales, o se hace saber quién debe cumplir una orden o aceptar un nombramiento, expedido por el juez.
- 5.15. Panel:** En Dynamics 365, el panel actúa como una herramienta empresarial inteligente al brindar una instantánea de los datos en diferentes formularios, mostrando simultáneamente los datos con gráficos, cuadrículas, IFrames y recursos web.
- 5.16. Parte interesada.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la Cooperativa.
- 5.17. Petición o derecho de petición** es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- 5.18. PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones.
- 5.19. PQRSF Cerrada:** Una PQRSF se considera cerrada cuando se ha emitido la respuesta correspondiente en los tiempos establecidos, además de que cumple con el requerimiento realizado por el solicitante.
- 5.20. Producto** conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades.
- 5.21. Queja:** Expresión de insatisfacción, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta de los funcionarios, la calidad de los productos o de los procesos de una organización.
- 5.22. Servicio** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- 5.23. Satisfacción del cliente:** Percepción sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- 5.24. Servicio al cliente** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.
- 5.25. Código de conducta de la satisfacción del cliente:** Promesas hechas a los clientes por una organización relacionadas con su comportamiento, orientadas a aumentar la satisfacción del cliente y las disposiciones relacionadas.
- 5.26. Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- 5.27. Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir una compensación o solución a su manifestación de insatisfacción ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, a la deficiente calidad de un producto, a la falta de atención de una solicitud, a la vulneración de un derecho o a la información contenida en bases de datos.
- 5.28. SIGA:** Sigla que traduce el nombre personalizado de la plataforma para la gestión de las relaciones con los clientes en Coonfie: "Sistema De Información Integral De Gestión Al Asociado".
- 5.29. Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)						
Código:	PR-CO-17	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página: 3 de 17

5.30. Sugerencia: Recomendación emitida con el fin de promover la mejora en la calidad de los productos y en la prestación de los servicios que ofrece la cooperativa.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA

Las consultas y reclamos relacionados con Habeas Data, radicados a través de la página web, serán recibidas automáticamente en SIGA (Dynamics 365) por el Oficial de Protección de Datos quien las gestionará y solucionará conforme a lo establecido en el **PR-DE-03 ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA**.

6.2. La radicación y gestión de ordenes de embargos y levantamientos de medidas cautelares se realizará conforme a lo establecido en el **PR-AH-14 ATENCIÓN DE EMBARGO JUDICIAL O DE COBRO COACTIVO Y LEVANTAMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES**.

6.3. Los embargos, notificaciones judiciales y demás comunicaciones legales que sean enviadas al correo coonfie@coonfie.com serán redirigidos por la Analista Social Media a las áreas o funcionarios respectivos así:

Asunto	Correo destino
Embargos y levantamientos de medidas cautelares a los depósitos de asociados	embargos@coonfie.com
Notificaciones de insolvencia económica y levantamiento de medidas cautelares en las que COONFIE es el demandante:	director_cartera@coonfie.com , analista_normalizacion@coonfie.com asistente_juridico@coonfie.com
Tutelas u otros requerimientos legales:	asistente_gerencia@coonfie.com

Nota: Si un funcionario diferente a la Analista social Media recibe dichas notificaciones o comunicaciones, deberá redirigirlas inmediatamente a los correos electrónicos indicados en la tabla anterior. **Por ningún motivo éstas se pueden omitir.**


6.4. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del **derecho de petición** consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, **sin que sea necesario invocarlo**. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

6.5. CANALES ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSF

a) Formulario PQRSF: Se encuentra ubicado en la página web www.coonfie.com. A través de él se pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, permitiéndole al asociado -cliente o cualquier parte interesada obtener un número de radicación con el que podrá realizar seguimiento al estado de su caso, además de recibir una notificación de confirmación a través del correo electrónico. Los usuarios no identificados (anónimos) también podrán radicar sus PQRSF a través del mismo formulario en la sección "Usuario anónimo".

b) Oficinas: La radicación física o presencial de cualquier solicitud se podrá realizar en cualquiera de las oficinas y se regirá bajo las siguientes condiciones:

- Si un funcionario recibe una solicitud escrita o verbal que NO puede ser resuelta inmediatamente, debe radicarla a través del formulario PQRSF que se encuentra en la página web; en el campo DESCRIPCIÓN del formulario, antes de detallar lo sucedido, debe escribir "**RADICACIÓN OFICINA**", especificar la fecha exacta en la que el asociado o parte interesada realizó la solicitud

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)							
Código:	PR-CO-17	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	4 de 17

física y adjuntar dicho documento en PDF. De esta manera el asociado o parte interesada podrá recibir inmediatamente la notificación de recepción de su solicitud, así como el número de caso con el cual le podrá hacer seguimiento.

Nota: Aquellas solicitudes que se realicen directamente en la oficina (escritas o verbales) que por su naturaleza son tramitadas inmediatamente (como lo son la generación de certificados, estados de cuenta, extractos, activación de cuentas, actualización de datos, solicitudes de crédito, solicitud de información de productos, números de cuenta, entre otros), deben ser solucionadas por el funcionario correspondiente en ese mismo momento, NO se deben radicar a través del formulario PQRSF.


- Si la petición es radicada de manera física en la recepción de la oficina principal en Neiva, la Auxiliar de Recepción debe entregarla al Oficial de Protección de Datos o Analista CRM dependiendo del asunto principal, para que dichos funcionarios se encarguen de radicarla a través de la página web y así el asociado o parte interesada pueda recibir el correo de confirmación con el número de radicación.
- c) **Buzón PQRSF físico:** Cada una de las oficinas con las que cuenta la Cooperativa dispone de un buzón para la recepción de PQRSF dirigidas a la Junta de vigilancia. El proceso de recepción y gestión de las PQRSF radicadas en los buzones físicos tendrá en cuenta lo siguiente:
 - Una vez la Junta de Vigilancia abra los buzones y tenga en sus manos las PQRSF recibidas, debe radicarlas a través del formulario PQRSF que se encuentra en la página web para que lleguen directamente en la bandeja de SIGA (Dynamics 365). Así, el asociado- cliente que radicó la petición recibirá un correo electrónico de confirmación que tendrá el número de radicado de esta.
 - Al momento de radicar la PQRSF en la página web, en el campo DESCRIPCIÓN del formulario, antes de detallar lo sucedido, se debe escribir **BUZÓN FÍSICO**, especificar la fecha exacta en la que el asociado o parte interesada radicó la solicitud (la que se encuentra escrita en el formulario), y adjuntar en PDF el formato físico recibido.

6.6. RECEPCION Y ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE ASOCIADOS O CLIENTES

La "Petición, Queja o Reclamo", nace de la observación primaria de la parte interesada y se realiza sobre un producto o servicio prestado por la Cooperativa bajo el criterio de que se requiere algún tipo de información o de que se está incumpliendo un requisito preestablecido y obligatorio por parte de Coonfie. Adicionalmente, el cliente puede no estar satisfecho y sus expectativas respecto al producto o servicio, así como de las personas que lo prestan no son las esperadas. El hecho de que la forma en que se reciba el reclamo o la queja no contenga evidencias, no lo descalifica como tal y se le debe dar el trámite pertinente indicado en el presente procedimiento.

6.6.1. Recepción

- a) Las PQRSF son radicadas por las partes interesadas de COONFIE a través de la página web www.coonfie.com > botón PQRSF, lo que les permite recibir automáticamente un número de radicación con el que podrán hacer seguimiento a su caso. Estas PQRSF se recibirán directamente en la bandeja principal de la herramienta SIGA (Dynamics 365) a través de la cual se gestionarán y solucionarán, permitiendo una mayor centralización, estandarización y control de estas.
- b) La resolución de las PQRSF estará a cargo de la Analista CRM, por lo que (sin excepción alguna) deben quedar registradas en la herramienta SIGA (Dynamics 365) para que desde allí puedan ser solucionadas.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)							
Código:	PR-CO-17	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	5 de 17

- c) Si una PQRSF es recibida a través de cualquier correo corporativo u otro medio electrónico, el funcionario respectivo debe indicarle al asociado o cliente el procedimiento correcto para la radicación de estas, utilizando el guion establecido para tal fin, el cual es el siguiente:

"Cordial y solidario saludo estimado(a) XXXXXX,

De manera atenta me permito informarle que este canal no está autorizado por COONFIE para recibir PQRSF.

En aras de brindar una mejor atención a los titulares de la información y dando cumplimiento a las disposiciones legales para la radicación de PQRSF, COONFIE ha dispuesto un canal único y exclusivo para realizar este proceso, el cual es el formulario de PQRSF ubicado en la página web www.coonfie.com por lo que le agradecemos radicar esta solicitud a través de dicho canal ya que de esa manera podremos facilitar la gestión y organización en la atención de sus peticiones.

Estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio para ofrecerle una mejor experiencia"

- d) Será a potestad o criterio del responsable del proceso donde se genera la queja o reclamo, determinar si la queja amerita o justifica un análisis, tratamiento y establecimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora.
- e) La revisión y el análisis de la petición, queja o reclamo presentada por el asociado o el cliente se realiza a la luz de los requisitos legales, las necesidades y/o expectativas. Para todos los casos se le debe dar respuesta asociado o cliente.


6.6.2. Investigación e Indagación Interna

Formalizado el Registro de la petición, queja, o reclamo el (los) responsable(s) de su análisis y respuesta realizarán, las indagaciones internas que correspondan; con las cuales se pueda determinar el origen de la petición/queja/reclamo. De considerarse necesario, se levantará una acción correctiva según el **PR-GI-01 Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora**.

6.6.3. Gestión y resolución

Todas las PQRSF radicadas en la Cooperativa deben quedar registradas, gestionadas y resueltas directamente en la herramienta SIGA (Dynamics 365). Los funcionarios que tendrán acceso a ella (ya que contarán con licencias asignadas), serán el oficial de protección de datos y el Analista CRM, que atenderán las PQRSF dependiendo del tipo - asunto de la solicitud, así:

- **Oficial de protección de datos:** Recibirá en su bandeja principal de SIGA, todos los reclamos y consultas relacionadas con Habeas data.
Si después de verificar de manera detallada el contenido de la solicitud recibida, identifica que NO es de su competencia, podrá asignarla a través de la herramienta SIGA al Analista CRM para que reciba el caso en su bandeja principal y proceda a gestionar su solución. **Ver disposición general 6.1**
- **Analista CRM:** Recibirá en su bandeja principal de SIGA, todas aquellas peticiones diferentes a las que tramita el oficial de protección de datos y en general, de todas las oficinas de la Cooperativa.
Si después de verificar de manera detallada el contenido de la solicitud recibida, identifica que es de Habeas Data, debe asignarla a través de la misma herramienta al Oficial de protección de datos para que éste lo reciba en su bandeja principal y proceda a gestionar su solución.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)							
Código:	PR-CO-17	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	6 de 17

Para la resolución de las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente:


- a) Los directores de oficina y líderes de proceso deben apoyar al Analista CRM en la investigación de los casos que lo requieran, suministrarán los soportes necesarios y proyectarán la respuesta respectiva, lo cual se hará a través del correo electrónico atencion_pgrsf@coonfie.com.
- b) En caso de requerir asesoría por parte del asesor jurídico de la Cooperativa, se debe acudir a él para que brinde visto bueno de la respuesta proyectada.
- c) El Analista CRM debe realizar los ajustes finales a la respuesta y emitir directamente en la herramienta SIGA (Dynamics 365), resolviendo así el caso.
- d) La Cooperativa no se encuentra obligada a brindar respuesta a las solicitudes recibidas de forma anónima, razón por la cual, la información suministrada se tomará en consideración para ejecutar acciones de mejora o investigaciones internas.
- e) Al brindar respuesta a una solicitud, se debe hacer de manera precisa, concreta y oportuna, utilizando un lenguaje solidario y asertivo que genere confianza al solicitante. La respuesta se dará a través del medio de comunicación que el solicitante indique.
- f) Toda respuesta que se emita mediante un oficio debe estar firmada por el Gerente General de la Cooperativa (por ser el Representante Legal) y además contener el nombre, así como el cargo del funcionario que la proyectó y revisó.
- g) La proyección de la respuesta a las Quejas y Reclamos radicados, que se encuentren relacionados con la atención y servicio al cliente deben ser enviadas al Asesor de Gestión Social con el fin de que sea revisada y aprobada por un Representante de la Junta de vigilancia. Sin el visto bueno de éste, no se podrá emitir la respuesta ni cerrar el caso.

6.7. REDES SOCIALES

El WhatsApp corporativo, Facebook y demás redes sociales de la Cooperativa, son canales que permiten establecer comunicación directa con las partes interesadas. A través de ellos se podrán gestionar PQRSF relacionadas con información general de la Cooperativa. No se atenderán consultas de información personal o confidencial, por lo que, de requerirse, el funcionario encargado le indicará a quien realice la solicitud, el procedimiento correcto para la radicación de estas, utilizando el guion establecido para tal fin.

6.8. TIEMPOS DE RESPUESTA

- **Acción de Tutela:** El tiempo de respuesta se encuentra establecido en cada notificación y es estimado por el juzgado que lleve el caso.
- **Peticiones, consultas, sugerencias y felicitaciones:** El tiempo máximo de respuesta será de diez (10) días hábiles respectivamente, contados a partir de mismo día de recibida la solicitud (los sábados por ser días de atención al público en la Cooperativa, se tomarán como hábiles).
- **Reclamos y quejas:** El tiempo máximo de respuesta será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibida la solicitud (los sábados por ser días de atención al público en la Cooperativa, se tomarán como hábiles).

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)							
Código:	PR-CO-17	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	7 de 17

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

6.9. MONITOREO Y CONTROL

- a) Las respuestas que se emitan para las PQRSF a cargo de la Subgerencia Comercial deben enviarse con copia oculta al Subgerente Comercial para que realice el respectivo control.
- b) Se notificará automáticamente vía correo electrónico tanto al Oficial de protección de datos como al Analista CRM (respectivamente) cada vez que reciban un caso en la bandeja principal de la herramienta SIGA. También serán notificados cuando otro usuario les asigne un caso.
- c) Cuando una solicitud que tiene como Canal de recepción: Buzón PQRSF es radicado, asignado y resuelto se le notificará vía correo electrónico al Asesor de Gestión Social para su conocimiento.
- d) La Analista CRM como administradora de la herramienta SIGA (Dynamics 365) podrá visualizar todas las PQRSF asignadas a los diferentes usuarios, y, por lo tanto, realizará seguimiento frecuente al **estado** de las solicitudes que tengan a su cargo.
- e) El Analista CRM debe hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de las solicitudes a su cargo, asegurándose de recibir oportunamente los soportes e información necesaria por parte de las oficinas y/o áreas (en caso de requerirse).

6.10. El único medio establecido por la Cooperativa para la radicación de **tutelas** es el correo electrónico registrado en Cámara y comercio subgfinan@coonfie.com o en medio físico a la dirección de la oficina principal ubicada en Neiva.

- Debido a que las acciones de tutela requieren un tratamiento especial, puesto que es una demanda interpuesta contra Coonfie por una posible vulneración a un derecho fundamental, es importante que de manera inmediata y en caso de haberla recibido en un canal diferente, sea remitido al correo de la **Asistente De Gerencia con copia al Gerente General**. La Asistente de Gerencia será la responsable de identificar el área encargada de dar respuesta y de verificar la emisión de ésta dentro del tiempo establecido, realizando el seguimiento en la **MT-DE-03** ya que el tiempo de respuesta se encuentra establecido en cada notificación y es estimado por el juzgado que lleve el caso. El seguimiento mensual debe ser enviado al Analista del SIG para que conozca y evalúe el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

6.11. SANCIONES

NO está permitido atender y resolver casos a través de canales diferentes a la herramienta SIGA (Dynamics 365) ni tampoco se podrán omitir correos electrónicos en los que asociados-clientes realicen solicitudes.

El funcionario que incumpla esta u otra disposición, así como las actividades establecidas en este procedimiento, será sancionado de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

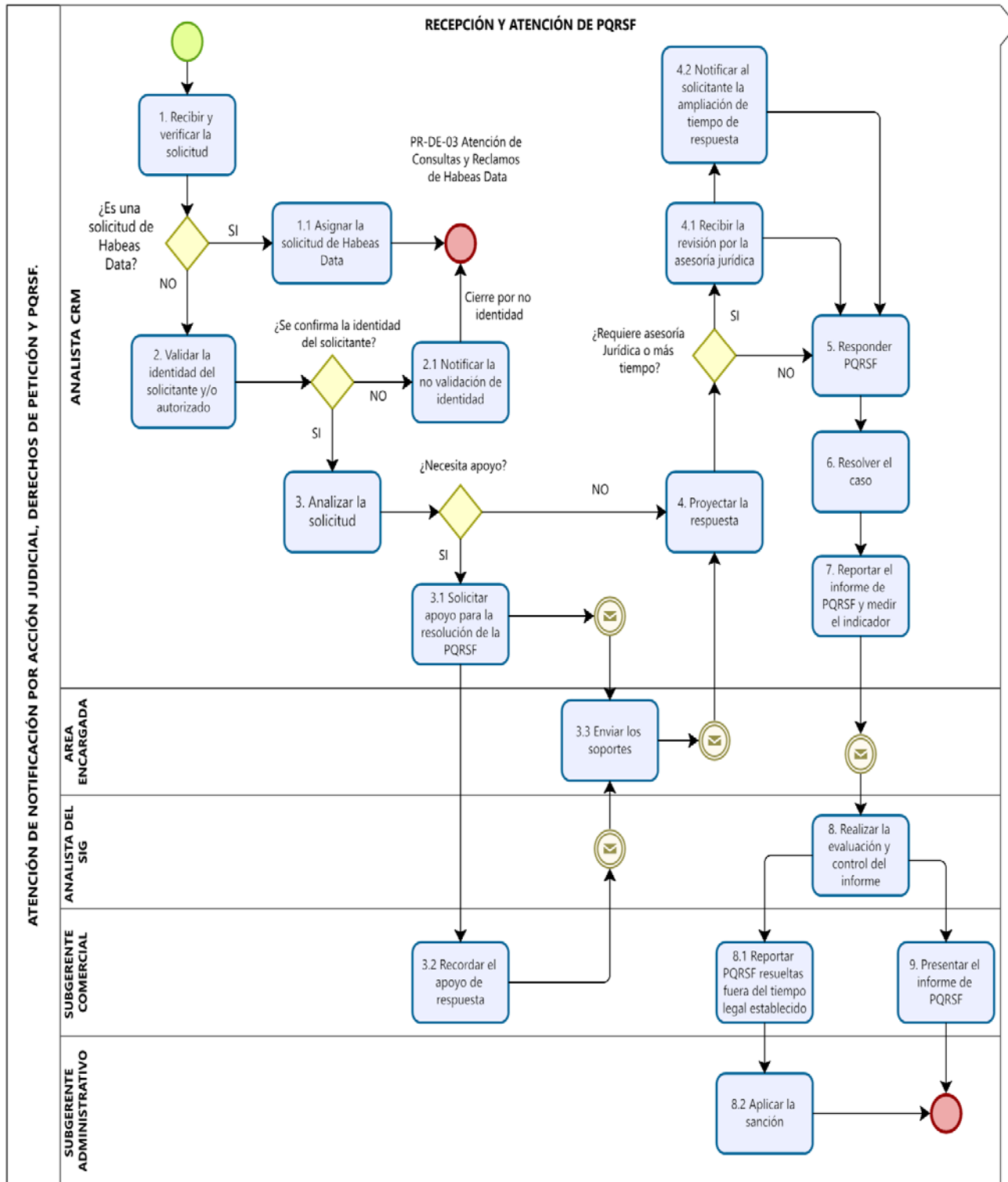
4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

8 de 17



ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

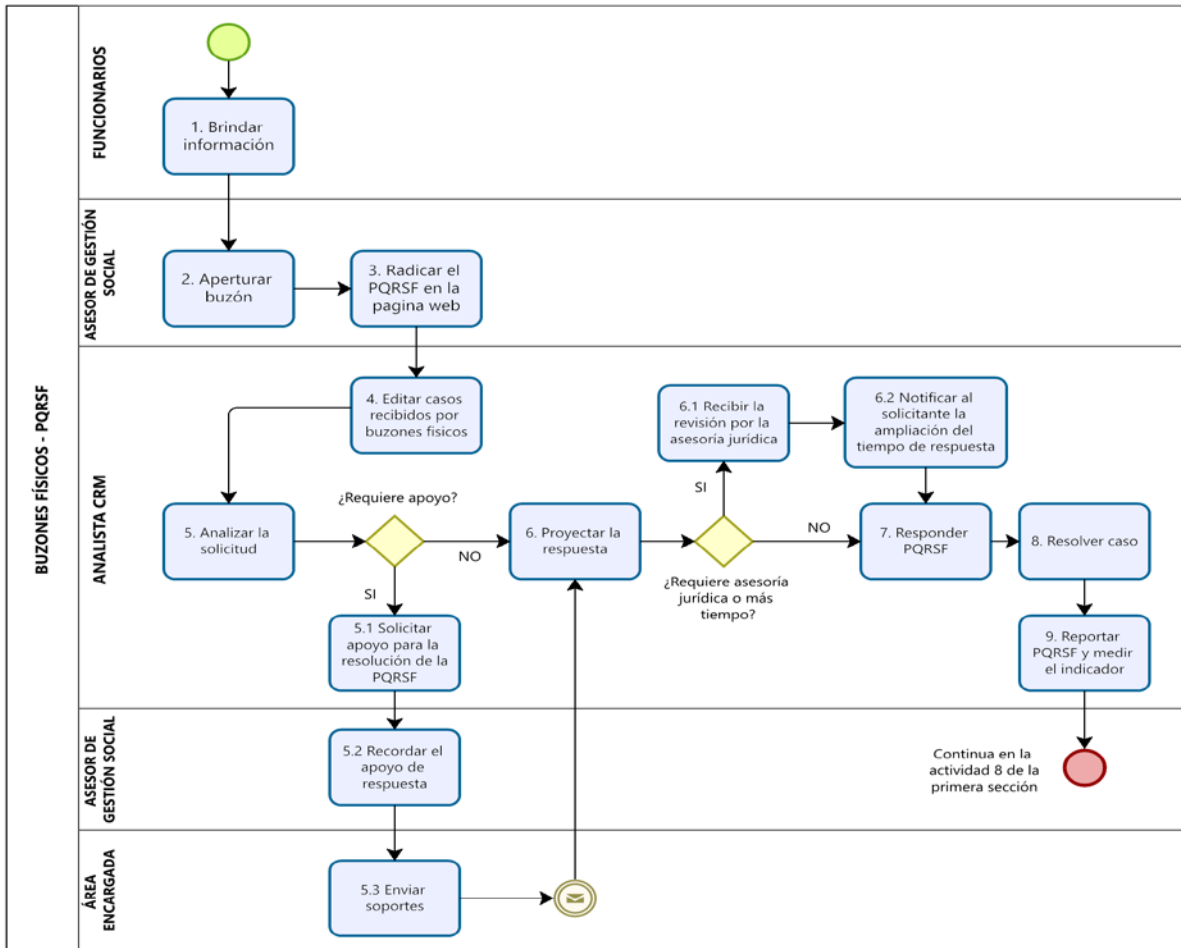
4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

9 de 17



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQRSF				
1	Recibir y verificar la solicitud	<p>Verificar las solicitudes recibidas directamente en la oficina. Si se identifica que se pueden resolver inmediatamente, se les debe dar trámite. De lo contrario, deben radicarse a través del formulario PQRSF que se encuentra en la página web.</p> <p>Ver disposición general 6.5 numeral b).</p> <p>Verificar diariamente las solicitudes recibidas en la herramienta SIGA e identificar si es relacionada con habeas data.</p> <p>Ver disposición general 6.1</p>	<p>Funcionarios</p> <p>Analista CRM</p>	SIGA

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

10 de 17

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1.1	Asignar solicitudes de Habeas Data	<p>Asignar a través de la herramienta SIGA al Oficial de Protección de Datos las solicitudes recibidas (en caso de que se encuentren relacionas con Habeas Data).</p> <p>Para ello se debe dar clic en el botón "Asignar" ubicado en el menú superior de la interfaz y seleccionar el usuario con correo <i>protecciondatospersonales@coonfie.com</i></p> <p>Ver disposición general 6.6.3</p>	Analista CRM	SIGA
2	Validar la identidad del solicitante y/o autorizados	<p>Validar la identidad del solicitante de acuerdo con la información reposada en nuestra base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de que el solicitante sea asociado, verificar que tenga sus datos actualizados y que los registrados en el formulario sean los mismos que se encuentran en OPA. - Si la petición fue realizada por un tercero autorizado por el Titular, verificar que presente la respectiva autorización o poder especial debidamente conferido con diligencia notarial de presentación personal, fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular de la información y la cédula original del autorizado/apoderado. 	Analista CRM	SIGA
2.1	Notificar la no validación de identidad	<p>Informar al solicitante a través de la herramienta SIGA que no cumple con los requisitos de validación de identidad indicando los motivos respectivos, razón por la que NO puede ser atendida la solicitud.</p> <p>De esta manera, el caso debe resolverse según la actividad 7.</p>	Analista CRM	SIGA
3	Analizar la solicitud	<p>Revisar el asunto y descripción de la solicitud para comprobar la necesidad de apoyo por parte del Director de Oficina o del Área Encargada.</p>	Analista CRM	

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

11 de 17

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
3.1	Solicitar apoyo para la resolución de la PQRSF	<p>Enviar correo electrónico al Director de Oficina o Líder de Proceso involucrado con copia al Subgerente Comercial, el caso respectivo con el fin de que entreguen los soportes necesarios y proyecten la respuesta que se le debe brindar al asociado o parte interesada .</p> <p>En el cuerpo del mensaje se debe indicar el tiempo máximo de respuesta a la solicitud de apoyo.</p> <p>Ver disposición general 6.6.3, numeral a.</p>	Analista CRM	Correo electrónico
3.2	Recordar el apoyo de respuesta	Enviar sobre el correo electrónico del Analista CRM, la recordación del envío de los soportes y proyección de respuesta dentro del tiempo indicado (en caso de que aún no se haya recibido la información y el plazo dado esté por finalizar)	Subgerente Comercial	Correo electrónico
3.3	Enviar los soportes	Enviar por correo electrónico la proyección de respuesta y los soportes solicitados por el Analista de CRM.	Área encargada de dar respuesta	Correo electrónico
4	Proyectar la respuesta	<p>Proyectar la respuesta final una vez recibida la información solicitada.</p> <p>En caso de requerirse, solicitar por correo electrónico la revisión de la respuesta al asesor jurídico adjuntando el borrador y los soportes respectivos.</p>	Analista CRM	Correo electrónico
4.1	Recibir la revisión por la asesoría jurídica	Recibir el correo electrónico y ajustar la proyección de respuesta con las indicaciones dadas por el asesor jurídico.	Analista CRM	Correo electrónico
4.2	Notificar al solicitante la ampliación del tiempo de respuesta	<p>En caso de que, dependiendo de la solicitud y del tiempo requerido para resolverla se determine la necesidad de ampliar el plazo de respuesta, se debe notificar al titular las razones objetivas por las cuales ésta no se le puede brindar dentro del primer término establecido por la ley, indicándole el nuevo plazo máximo de respuesta.</p> <p>Ver disposición general 6.8.</p>	Analista CRM	Correo electrónico

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

12 de 17

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
5	Responder PQRSF	<p>- Si el medio de respuesta indicado por el asociado-cliente fue "E-mail": Ingresar a la herramienta SIGA y seleccionar el caso que será resuelto, dirigirse a la sección SEGUIMIENTO, dar clic en el icono +, seleccionar la opción correo electrónico, redactar el cuerpo del mensaje y adjuntar los archivos requeridos en caso de ser necesario.</p> <p>- Si el medio de respuesta indicado por el asociado-cliente fue "físico": Se debe enviar por correspondencia el oficio o archivo de respuesta adjuntando los soportes respectivos según la notificación recibida.</p> <p>Ingresar a la herramienta SIGA y seleccionar el caso que será resuelto, dirigirse a la sección SEGUIMIENTO, dar clic en la opción "agregar datos adjuntos" ubicado al lado derecho y subir la respuesta en archivo PDF, dejando la anotación de la fecha de envío de la correspondencia.</p> <p>Ver IN-CO-13 Manejo SIGA (Dynamics 365-CRM)</p>	Analista CRM	<p>Oficio de respuesta</p> <p>SIGA</p> <p>SharePoint</p> <p>Guía de envío</p>
6	Resolver caso	<p>Dar clic en el botón "Resolver caso" ubicado en el menú superior de la interfaz en la herramienta SIGA. Redactar los comentarios correspondientes en el campo "Resolución". Dar clic en el botón "Guardar y cerrar" para que automáticamente el caso será cerrado.</p> <p>Nota: Una vez resuelto el caso, no se podrá modificar ni realizar ninguna acción sobre él.</p> <p>Ver IN-CO-13 Manejo SIGA (Dynamics 365-CRM).</p>	Analista CRM	SIGA
7	Reportar el informe de PQRSF y medir el indicador	<p>Enviar mensualmente por correo electrónico al Analista del SIG la relación de las PQRSF recibidas, así como la medición del indicador de eficacia y eficiencia.</p>	Analista CRM	Correo electrónico

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

13 de 17

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Redactar las observaciones pertinentes respecto a los casos resueltos fuera del tiempo legal indicando entre otros aspectos la fecha de notificación de ampliación de plazo.		
8	Realizar la evaluación y control	<p>Verificar el cumplimiento de los tiempos en los que se emitieron las respuestas por parte de los funcionarios a las partes interesadas.</p> <p>Realizar el análisis del resultado obtenido en las respuestas del mes, con el fin de establecer las acciones de mejora pertinentes según el PR-GI-01. Analizar la medición del indicador de eficacia (Máximo 10 días hábiles) y verificar que los tiempos de respuesta legal de cada PQRSF se cumplan.</p> <p>Enviar por correo electrónico el respectivo análisis mensual al Subgerente Comercial.</p>	Analista del SIG	<p>MT-GI-03 Plan de mejoramiento</p> <p>Correo electrónico</p>
8.1	Reportar PQRSF resueltas fuera del tiempo legal establecido	<p>Enviar por correo electrónico al Subgerente Administrativo y Subgerente Comercial la relación de novedades encontradas en la revisión mensual e identificar las solicitudes que posiblemente incumplieron los tiempos de respuesta legalmente establecidos.</p> <p>Realizar las recomendaciones y/o sugerencias a que haya lugar.</p> <p>Ver disposición general 6.8</p>	Analista SIG	Correo electrónico
8.2	Aplicar la sanción	<p>Verificar las PQRSF resueltas fuera del tiempo legal establecido, indagar el motivo por el que sucedió esto y verificar que cuenten con el soporte de ampliación de plazo.</p> <p>En caso de requerirse, realizar el llamado de atención y/o aplicar la sanción respectiva al (los) funcionario(s) que incumpla(n) con el presente procedimiento.</p> <p>Ver disposición general 6.11</p>	Subgerente Administrativo	Comunicación interna o correo electrónico

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

14 de 17

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
9	Realizar y presentar el informe PQRSF	Realizar el informe anual cada vez que se requiera de los resultados de las PQRSF recibidas, apoyado del análisis mensual realizado por SIG con el fin de ser presentado a la Gerencia General, Consejo de Administración y en caso de ser requerido a la Junta de Vigilancia.	Subgerente Comercial	Correo electrónico Informe anual

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
BUZONES FÍSICOS - PQRSF				
1	Brindar información	Orientar o dirigir a las partes interesadas hacia el buzón de PQRSF e informar cómo diligenciar el formato respectivo.	Funcionarios	
2	Aperturar buzón	Aperturar el buzón en compañía del Director de Oficina y contar las solicitudes recibidas. Informar en caso de que NO se encuentren PQRSF depositadas en el buzón.	Integrantes Junta Vigilancia	FO-CA-15 PQRSF Correo electrónico
3	Radicar la PQRSF en la página web	De manera inmediata las solicitudes recibidas deben radicarse a través del formulario PQRSF ubicado en la página web siguiendo lo establecido en el numeral c) de la disposición 6.5.	Integrantes Junta Vigilancia Asesor de Gestión Social	SIGA
4	Editar casos recibidos por buzones físicos	Al recibir la solicitud en la herramienta SIGA, se debe editar el campo CANAL DE RECEPCIÓN seleccionando la opción buzón PQRSF Ver literal c) disposición general 6.7 y disposición general 6.2.3	Analista CRM	SIGA
5	Analizar la solicitud	Revisar el asunto y descripción de la solicitud para comprobar la necesidad de apoyo del Director o Área Encargada.	Analista CRM	
5.1	Solicitar apoyo para la resolución de la PQRSF	Enviar correo electrónico al Director de Oficina o Líder de Proceso involucrado con copia al Asesor de Gestión Social, el caso respectivo con el fin de que entreguen los soportes necesarios y proyecte la respuesta que se le debe brindar al asociado o cliente.	Analista CRM	Correo electrónico

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

15 de 17

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		En el cuerpo del mensaje se debe indicar el tiempo máximo de respuesta a la solicitud de apoyo. Ver disposición general 6.6.3, numeral a).		
5.2	Recordar el apoyo de respuesta	Enviar sobre el correo electrónico del Analista CRM, la recordación del envío de los soportes y proyección de respuesta dentro del tiempo indicado (en caso de que aún no se haya recibido la información y el plazo dado esté por finalizar)	Asesor de Gestión Social	Correo electrónico
5.3	Enviar soportes	Enviar por correo electrónico la proyección de respuesta y los soportes solicitados por el Analista de CRM.	Área encargada de dar respuesta	Correo electrónico
6	Proyectar la respuesta	Proyectar la respuesta de acuerdo con la solicitud radicada y teniendo en cuenta la información suministrada por los funcionarios respectivos y/o asesor jurídico.	Analista CRM	Correo electrónico
6.1	Recibir la revisión por la asesoría jurídica	Recibir el correo electrónico y ajustar la proyección de respuesta con las indicaciones dadas por el asesor jurídico.	Analista CRM	Correo electrónico
6.2	Notificar al solicitante la ampliación del tiempo de respuesta	En caso de que dependiendo de la solicitud y del tiempo requerido para resolverla se determine la necesidad de ampliar el plazo de respuesta, se debe notificar al titular las razones objetivas por las cuales ésta no se le puede brindar dentro del primer término establecido por la ley, indicándole el nuevo plazo máximo de respuesta. Ver disposición general 6.8	Analista CRM	Correo electrónico
7	Responder PQRSF	- Si el medio de respuesta indicado por el asociado-cliente fue "E-mail" : Ingresar a la herramienta SIGA y seleccionar el caso que será resuelto, dirigirse a la sección SEGUIMIENTO, dar clic en el icono +, seleccionar la opción correo electrónico, redactar el cuerpo del mensaje y adjuntarlos archivos en caso de ser necesario. - Si el medio de respuesta indicado por el asociado-cliente fue "físico" : Se debe enviar por correspondencia el oficio o archivo de respuesta adjuntando los	Analista CRM	Oficio de respuesta SIGA SharePoint Guía de envío

ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)

Código:

PR-CO-17

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

16 de 17

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>soportes respectivos según la notificación recibida.</p> <p>Ingresar a la herramienta SIGA y seleccionar el caso que será resuelto, dirigirse a la sección SEGUIMIENTO, dar clic en la opción “agregar datos adjuntos” ubicado al lado derecho y subir la respuesta en archivo PDF, dejando la anotación de la fecha de envío de la correspondencia.</p> <p>Ver IN-CO-13 Manejo SIGA (Dynamics 365-CRM).</p>		
8	Resolver caso	<p>En la herramienta SIGA, dar clic en el botón “Resolver caso” ubicado en el menú superior de la interfaz y redactar los comentarios correspondientes en el campo “Resolución”. Dar clic en el botón “Guardar y cerrar para que automáticamente el caso será cerrado.</p> <p>Nota: Una vez resuelto el caso, no se podrá modificar ni realizar ninguna acción sobre él.</p> <p>Ver IN-CO-13 Manejo SIGA (Dynamics 365-CRM).</p>	Analista CRM	SIGA
9	Reportar PQRSF y medir el indicador	<p>Enviar mensualmente por correo electrónico al Asesor de Gestión social la relación de las PQRSF recibidas a través de los buzones físicos, así como la medición del indicador de eficacia del proceso de atención de estas.</p>	Analista CRM	Correo electrónico
Las actividades siguientes corresponden a las actividades 8 en adelante de la sección anterior				

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS
FO-CA-15 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF

PR-GI-01 Acciones Correctivas, Preventivas Y Oportunidades De Mejora


MT-GI-03 Plan de Mejoramiento

PR-DE-03 Atención de Consultas y Reclamos de Habeas Data.

MT-DE-03 Seguimiento A Tutelas Recibidas

PR-AH-14 Atención de embargos cobros coactivos y levantamiento de medidas cautelares

IN-CO-13 Manejo SIGA (Dynamics 365-CRM)

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ATENCIÓN DE SOLICITUDES (P.Q.R.S.F)							
Código:	PR-CO-17	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	17 de 17

10. CONTROL DE CAMBIOS		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
4	Se elimina la disposición general 6.10. En la actividad 5 se elimina la nota que indica que todas las respuestas deben enviarse en archivo PDF. En la actividad 7 se aclara que el indicador de eficacia se mide con base a los tiempos legalmente establecidos. Se modifica la descripción de la actividad 8 y se pasan las actividades 7.1 a estar posterior a la actividad 8.1, se elimina la actividad 7.2. Se modifica la esencia de la actividad 9. En el ítem c) del numeral 6.6.1 se agrega el guion comercial establecido.	10 de julio de 2024
Elaborado Por:		Aprobado Por:
HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial		NESTOR BONILLA RAMIREZ Cargo: Gerente General
Revisado Por:		
SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG		