


OBJETIVO: Establecer actividades y controles para gestionar la atención de las sugerencias, quejas y reclamos de manera oportuna, confiable y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en el servicio prestado, de acuerdo con la normativa vigente.

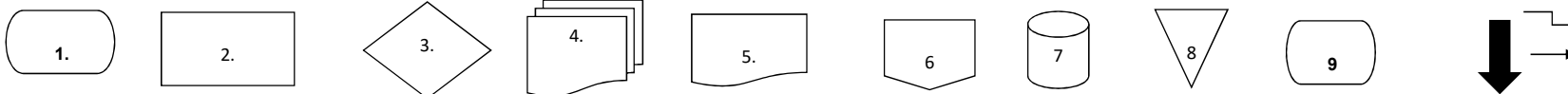
PROCESO: Información y Comunicación

LIDER: Profesional Especializado de Mercadeo

ENTRADAS	CONDICIONES GENERALES
Artículo 23 y 29 de la CN y Artículo 9° de la Ley 734 de 2002 Ley 1755 del 30 de junio de 2015 Correspondencia externa Correo electrónico Formato de quejas o reclamos	Tiempo de respuesta establecido para las sugerencias, quejas y reclamos: 15 días hábiles posterior a su recepción oficial a través de la ventanilla única o buzón de sugerencias (Carrera 2 Oeste No. 7-18 Cali), la página web (www.infi valle.gov.co) o el correo institucional (ventanilla@infi valle.gov.co), (atencionpqrys@infi valle.gov.co). Cuando en el caso de un Reclamo se da la razonabilidad al cliente se debe tratar como una salida no conforme y su plazo máximo será hasta 60 días calendario. Cuando sea una Sugerencia y el análisis lo indique se podrá generar un plan de mejora. Cuando en INFIVALLE se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Las acusaciones formuladas al presentar una queja por los medios dispuestos institucionalmente, no generan responsabilidad disciplinaria o de cualquier otra índole para quienes fueren señalados como presuntos implicados, en razón a que toda persona se presume inocente mientras no sea declarada culpable mediante fallo debidamente ejecutoriado" (Artículo 29 de la CN y Artículo 9° de la Ley 734 de 2002" Los registros que se originan en este procedimiento pueden ser físicos o virtuales y deberán contar con las autorizaciones pertinentes derivadas de la protección de datos personales sensibles.
SALIDAS	DEFINICIONES
Respuesta a la sugerencia, queja y reclamo Informe de Quejas y Reclamos	<p>Sugerencia: Es algo que se propone, insinúa o sugiere con respecto a los servicios o la manera de prestación del mismo.</p> <p>Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario del Instituto en desarrollo de sus funciones.</p> <p>Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por el Instituto.</p> <p>Tercero: La persona que presenta la Sugerencia, Queja o Reclamo.</p> <p>AC: Actividad de Control</p>

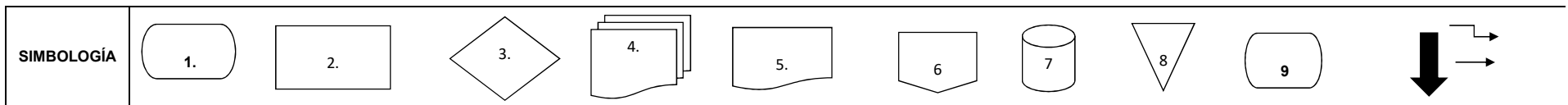
No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
		INICIO			

SIMBOLOGÍA



SIGNIFICADO

1. Inicio 2. Operación. 3. Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas



SIGNIFICADO	1. Inicio	2. Operación.	3 Decisión "SI o NO".	4. Multidocumento.	5. Documento.	6. Conector.	7. Sistema.	8. Archivo.	9. Fin.	10. Flechas
--------------------	-----------	---------------	-----------------------	--------------------	---------------	--------------	-------------	-------------	---------	-------------

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1		Recibir la sugerencia, queja o reclamación ya sea escrita, verbal, vía email o registrada en la Página WEB www.infivalle.gov.co, debidamente radicada.	Comunicación radicada y/o IC-FR002 Quejas y reclamos o Sugerencias diligenciado	Profesional Especializada de Mercadeo	0.5
2		Revisar que la solicitud contenga la información mínima establecida en la ley 1755 de 2015. Si cumple el contenido mínimo pasa a la actividad #4 Si NO cumple el contenido mínimo, devolver al solicitante para que complete la información y cumplido el plazo legal establecido revisar si se continúa con la atención de la solicitud (Act. #4) o se finaliza conforme a la actividad #3	'Comunicación radicada y/o IC-FR002 Quejas y reclamos o Sugerencias diligenciado Comunicación Externa al Solicitante (física o email)	Profesional Especializada de Mercadeo	0.5
3		Formalizar el desistimiento tácito de la solicitud cuando se verifica al vencimiento del plazo establecido para completar información que esta no cumplió con el contenido mínimo para darle continuidad o si en dicho término no presentó la información requerida. Pasa a la actividad #9	Constancia de finalización por desestimiento	Profesional Especializada de Mercadeo	0.5
4		Clasificar la sugerencia, queja o reclamo y remitirla al área correspondiente para que de respuesta en términos de oportunidad y suficiencia, dentro del plazo establecido.	Correo electrónico de remisión o Registro en archivo de Excel	Profesional Especializada de Mercadeo	2

SIMBOLOGÍA										
-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SIGNIFICADO	1. Inicio	2. Operación.	3 Decisión "SI o NO".	4. Multidocumento.	5. Documento.	6. Conector.	7. Sistema.	8. Archivo.	9. Fin.	10. Flechas
--------------------	-----------	---------------	-----------------------	--------------------	---------------	--------------	-------------	-------------	---------	-------------

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
5		<p>Definir e indicar el tratamiento dado y tomar acciones correctivas y de mejora si es el caso:</p> <p>CASO 1- Reclamo: genera siempre respuesta y si se requiere tratamiento como salida no conforme. CASO 2- Queja: genera siempre respuesta y se traslada a Secretaria General para control disciplinario interno. CASO 3- Sugerencia: genera siempre respuesta y si se requiere un plan de mejora.</p> <p>Elaborar y remitir respuesta a quien interpone la queja, el reclamo o la sugerencia.</p>	<p>Correo electrónico u Oficio radicado</p>	<p>Líderes de proceso</p>	<p>320</p>
6		<p>Remitir al proceso de Información y Comunicación la copia respuesta dada al tercero, para seguimiento y/o realizar el cierre del caso.</p>	<p>Correo electrónico con los soportes de la respuesta Registro en archivo Excel</p>	<p>Líderes de proceso Profesional Especializada de Mercadeo</p>	<p>4</p>
7		<p>Revisar el cumplimiento del tratamiento establecido, validar con el tercero la calidad de la respuesta dada y realizar el cierre del caso.</p>	<p>Registro en archivo Excel</p>	<p>Profesional Especializada de Mercadeo</p>	<p>4</p>
8		<p>Presentar el estado de Sugerencias, Quejas y Reclamos ante las instancias correspondientes para que se tomen las acciones que contribuyan a lograr la conformidad con los requisitos del cliente y del servicio. AC</p>	<p>Informe de Sugerencias, Quejas y Reclamos</p>	<p>Profesional Especializada de Mercadeo</p>	<p>16</p>

SIMBOLOGÍA										
-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SIGNIFICADO	1. Inicio	2. Operación.	3 Decisión "SI o NO".	4. Multidocumento.	5. Documento.	6. Conector.	7. Sistema.	8. Archivo.	9. Fin.	10. Flechas
--------------------	-----------	---------------	-----------------------	--------------------	---------------	--------------	-------------	-------------	---------	-------------

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
9		Identificar, archivar y custodiar los documentos y registros que resulten de las actividades del procedimiento. Cumplido el tiempo de retención realizar transferencia documental al archivo central.	Archivo de Gestión Repositorio Virtual en Carpeta de RED Transferencia Documental	Profesional Especializada de Mercadeo	2
10		¿Se materializó algún incidente o evento de riesgo? SI: Pasar a la actividad 11 NO: FIN			
11		Reportar los eventos y/o incidentes que afecten los sistemas de administración de riesgos (SARO, SARC,SARL, SARM, SGSI, SIPLAFT, de Corrupción) materializados en cualquiera de las actividades del procedimiento.	Aplicativo DARUMA Módulo Situaciones	Líder del proceso	1
12		FIN			