



PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y QUEJAS Y RECLAMOS (Primera Versión)

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01/01/2016	01		

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA	VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01/01/2016	1			

Este documento es propiedad de JyO Jorge y Obras Civiles. Se prohíbe su reproducción parcial o total sin autorización de la empresa.

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y PQRS		ÁREA	COMERCIAL
			VERSIÓN	02
			PAGINA	2 de 8
	CODIGO	COM-P-001	FECHA P.	01/01/2016

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene el objetivo de establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes, comunidades o personas; con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio prestado por parte de los procesos constructivos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de JyO Jorge y Obras Civiles.

2. ALCANCE

Aplica para la programación, coordinación, realización, análisis y control de las acciones ejecutadas para determinar y mejorar el grado de satisfacción de los clientes, y de la debida atención que se le debe dar a las PQRS.

3. DEFINICIONES

CLIENTE: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

EXPRESIÓN DE INSATISFACCIÓN: cualquier manifestación de un cliente, bien en forma de sugerencia, queja, reclamación, etc.

SUGERENCIA: manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción por la forma poco adecuada de algún aspecto relativo de algún departamento de la organización por un servicio prestado.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, don explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

RECLAMACIÓN: manifestación, generalmente escrita, del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción y desacuerdo en aspectos esenciales de la prestación del servicio, pudiendo solicitar indemnización o compensación por los perjuicios que hubiere ocasionado.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y PQRS		ÁREA	COMERCIAL
			VERSIÓN	02
			PAGINA	3 de 8
	CODIGO	COM-P-001	FECHA P.	01/01/2016

EVALUACIÓN: consiste en la comparación de los impactos reales del proceso con los planes estratégicos acordados. Está enfocado hacia lo que se ha establecido hacer, lo que se ha conseguido y cómo se ha conseguido.

EFICACIA: Grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

SEGUIMIENTO: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

TRAMITE: Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado y resolver un asunto determinado.

TERMINO: Plazo legal, reglamentario, perentorio e improrrogable dentro del cual debe darse una respuesta al que realiza la petición.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

4. DESARROLLO

La forma de obtener la información para establecer el grado de satisfacción del cliente se realizara trimestralmente para determinar la opinión del cliente sobre los productos que se le entregan y sobre los servicios ofrecidos, sometiéndolo a una serie de preguntas que se realizaran a través de un cuestionario base.

Cabe resaltar que la medición de la satisfacción del cliente, se tomará como referencia la evaluación de desempeño que realice el cliente, la cual se realizara bajo los tiempos y parámetros establecidos por él, en la que dará conocer su nivel de satisfacción con los trabajos realizados por la empresa; la información del resultado de esta evaluación será tenida en cuenta con el fin de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión integrado de la organización.

JyO Jorge y Obras Civiles, comprometida con el servicio, control y facilitación de los procesos, ha consolidado una herramienta para que el cliente externo pueda presentar las diferentes solicitudes referentes a las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones de los productos y servicios prestados.

4.1. Generalidades

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACIÓN AL CLIENTE Y PQRS		ÁREA	COMERCIAL
			VERSIÓN	02
			PAGINA	4 de 8
	CODIGO	COM-P-001	FECHA P.	01/01/2016

Así como es importante para la compañía la comunicación entre los diferentes niveles internos, lo es también con los proveedores, Autoridades, cliente y la Comunidad, motivo por el cual la empresa sigue y acata las condiciones y lineamientos exigidos por el cliente, en caso de haber convenios realizados con las comunidades.

La comunicación en JyO Jorge y Obras Civiles. debe ser bidireccional y enfocada a resaltar:

- La importancia de lograr la conformidad de todos los requisitos del cliente, legales y de otra índole.
- La buena relación con el cliente y la Comunidad, garantizando una muy buena fluidez de información.
- El cumplimiento de reglas interpuestas
- La importancia que tiene para la empresa el cumplimiento de la política de calidad.
- La importancia de reducir al mínimo los impactos ambientales negativos y los riesgos derivados de las actividades, promoviendo el control de la contaminación y los peligros.
- El papel y la responsabilidad de cada una de las personas en el cumplimiento de los objetivos y la política.
- Las posibles consecuencias de una falta de seguimiento de los procedimientos de operación
- Los beneficios económicos y de imagen para la empresa.
- La importancia de garantizar el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

4.2. Desarrollo de proceso de PQRS.

Actividades	Responsables	Registros
Comunicación del proceso de PQRS: los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo se puede dar a través de: a) La línea celular: 3104884465 b) Bajo un comunicado a la dirección: Calle 08 No 08 – 43. Barrio Centro, Castilla la Nueva - Meta. c) Bajo el correo electrónico: Jorgeyobrasciviles@hotmail.com d) A través de comunicación directa a la organización.	Representante legal o el área comercial “recepción”.	Formato FCOM004 Recepción y trámite de quejas y reclamos
Recepción de las PQRS: Cualquier cliente, comunidad, personas puede expresar el grado de satisfacción de un servicio recibido, por medio de una queja, sugerencia o felicitación.	Comercial. “recepción”.	Formato FCOM004 Recepción y trámite de quejas y
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACI3N AL CLIENTE Y PQRS		ÁREA	COMERCIAL
			VERSI3N	02
			PAGINA	5 de 8
	CODIGO	COM-P-001	FECHA P.	01/01/2016

Estos registros ser3n enviados a las partes interesadas a trav3s de dos medios: f3sicos y/o digital.		reclamos
Relaci3n de las PQRS: El jefe del 3rea comercial o una persona nombrada por el representante legal, realizara peri3dicamente la recolecci3n de las PQRS en el formato de seguimiento y control. Una vez recolectados los registros se clasifican en quejas; sugerencias o felicitaciones y se numeran de manera consecutiva, identificando adem3s el proceso y la situaci3n para la posterior entrega a cada jefe de 3rea.	Jefe del proceso o quien realice sus funciones. En la siguiente ruta escoge el proyecto al que corresponde.	Formato FCOM004 Recepci3n y tramit3 de quejas y reclamos
Comunicaci3n inicial con el interesado: En el menor tiempo posible se le debe comunicar al cliente, comunidad o persona que su PQRS ha sido recibida. Esta comunicaci3n se realizara de manera telef3nica, por correo electr3nico o por otra forma que establezca el representate legal de la empresa.	Jefe del proceso o quien realice sus funciones	Formato FCOM004 Recepci3n y tramit3 de quejas y reclamos
An3lisis y evaluaci3n inicial: Esta evaluaci3n inicial solo aplica cuando se trate de una queja. En el an3lisis debe contemplarse la frecuencia de la queja y el impacto en: la satisfacci3n al cliente, calidad del servicio prestado, el SGC, los costos de la organizaci3n o en cualquier otro aspecto. El jefe del proceso a quien ha sido asignada la queja realiza la evaluaci3n inicial teniendo en cuenta los siguiente criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Severidad, • Implicaciones de seguridad, • Complejidad, • Impacto y • Necesidad y posibilidad de una acci3n inmediata. Todas las quejas deben ser clasificadas y despu3s analizadas para identificar problemas y tendencias sistem3ticas, recurrentes, de incidencia puntual y para ayudar a eliminar las causas fundamentales que las generan.	Jefe del proceso o quien realice sus funciones	Formato FCOM004 Recepci3n y tramit3 de quejas y reclamos
Investigaci3n: el jefe de cada proceso que ha recibido una queja debe proceder a investigar la situaci3n particular de la misma y los aspectos relevantes a tener en cuenta para establecer la causa general que lo	Jefe del proceso o quien realice sus funciones	Formato FCOM004 Recepci3n y tramit3 de

ELABOR3	REVIS3	APROB3
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISI3N	FECHA APROBACI3N

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACIÓN AL CLIENTE Y PQRS		ÁREA	COMERCIAL
			VERSIÓN	02
			PAGINA	6 de 8
	CODIGO	COM-P-001	FECHA P.	01/01/2016

origina.		quejas y reclamos
<p>Respuesta o tratamiento a las PQRS: una vez evaluada e investigada la situación, el jefe de cada área procederá a dar tratamiento según los criterios establecidos de acuerdo a las siguientes posibilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar correcciones inmediatas Establecer acciones Realizar reconocimiento Tratamiento como servicio no conforme. <p>Se resolverán o contestarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se le informara de inmediato, antes del vencimiento del termino señalado; es circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.</p>	Jefe del proceso o quien realice sus funciones	Formato FCOM004 Recepción y trámite de quejas y reclamos, se realizara el comunicado con la respuesta.
<p>Comunicación de la decisión: La decisión o cualquier acción tomada por parte de la organización respecto a la PQRS será comunicada bajo los criterios descritos en el procedimiento SGC-P-002.</p>	Jefe del proceso o quien realice sus funciones	Formato FCOM004 Recepción y trámite de quejas y reclamos, se realizara el comunicado con la respuesta.
<p>Cierre: Una vez comunicado la decisión e implementado el tratamiento se procede a realizar el cierre de la queja.</p> <p>El jefe de cada proceso una vez cerrada la queja, debe informar al representante de la organización o quien realice sus funciones, la evidencia del cumplimiento de cada una de las actividades enunciadas en este procedimiento.</p> <p>Se establece que una queja se cierra cuando ocurre algunas de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El cliente, comunidad o persona acepta la acción tomada. 	Jefe del proceso o quien realice sus funciones	Formato FCOM004 Recepción y trámite de quejas y reclamos, se realizara el comunicado con la respuesta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACIÓN AL CLIENTE Y PQRS		ÁREA	COMERCIAL
			VERSIÓN	02
			PAGINA	7 de 8
	CODIGO	COM-P-001	FECHA P.	01/01/2016

<ul style="list-style-type: none"> Se documentó y desarrolló un servicio no conforme. se implementó y cerró una acción correctiva. 		
<p>Seguimiento y comportamiento: para el seguimiento al desempeño del tratamiento de PQRS se establecen dos momentos:</p> <p>Semestralmente debe evaluarse la información registrada en el formato de seguimiento y control para establecer la frecuencia y los tipos de opiniones recibidas con el fin de determinar elementos relacionados con las necesidades y expectativas del cliente, posibles acciones correctivas o de mejora, servicio no conforme o reconocimientos.</p>	Jefe del proceso o quien realice sus funciones	Formato FCOM004 Recepción y trámite de quejas y reclamos, se realizara el comunicado con la respuesta.
<p>Evaluación del desempeño del procedimiento: la institución puede evaluar el desempeño de este procedimiento a través de las auditorías internas, para proporcionar información sobre la conformidad y la idoneidad del mismo.</p> <p>Durante la realización de la revisión por la dirección se analizara el seguimiento y comportamiento de las PQRS para definir las acciones pertinentes y garantizar los recursos necesarios o, establecer cambios o mejoras a las formas como se tratan las quejas.</p>	Jefe del proceso o quien realice sus funciones	Formato FCOM004 Recepción y trámite de quejas y reclamos, se realizara el comunicado con la respuesta.

4.3. Desarrollo del proceso Satisfacción del cliente

Actividades	Responsables	Registros
<p>Diligenciamiento de la encuesta: se puede realizar de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> A través de la evaluación que realiza el cliente. Telefónicamente y diligencia de la encuesta, según respuestas de ellos. Por medio de correo electrónico. <p>Nota: se sectorizaran los clientes para aplicación de las encuestas cada trimestre.</p>	De cada proyecto el Director de obra o quien realice sus funciones,	FCOM005 Encuesta de satisfacción del cliente
<p>Tabulación: una vez diligenciada la encuesta de satisfacción del cliente, se debe entregar el análisis del respectivo indicador.</p>	De cada proyecto el Director de obra o quien realice sus funciones,	FCOM005 Encuesta de satisfacción del cliente
<p>Análisis del resultados: se determinara el resultado</p>	De cada proyecto el	FCOM005

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y PQRS		ÁREA	COMERCIAL
			VERSIÓN	02
			PAGINA	8 de 8
	CODIGO	COM-P-001	FECHA P.	01/01/2016

<p>general según los parámetros definidos de acuerdo a la siguiente escala de calificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente: 76% a 100%. • Bueno: 51% a 75%. • Aceptable: 26% a 50%. • Crítico: 0% a 25%. <p>Estos resultados se presentaran al funcionario responsable para que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la terminación del periodo de medición se realicen las respectivas acciones para asegurar el proceso.</p>	Director de obra o quien realice sus funciones,	Encuesta de satisfacción del cliente
Análisis de resultados: los resultados de la medición de satisfacción al cliente, son analizados y se generan acciones correctivas mejora y/o preventivas, cuando se identifica no conformidades, o necesidades de mejora.	De cada proyecto el Director de obra o quien realice sus funciones,	FCOM005 Encuesta de satisfacción del cliente

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 10002

6. ANEXOS

- FCOM005 Encuesta de satisfacción del cliente.
- FCOM004 Recepción y trámite de quejas y reclamos.

7. OBSERVACIONES

No aplica.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN