

1. ESPECIFICACIONES GENERALES	
OBJETIVO: Establecer la metodología para la atención eficaz de las SQR (Sugerencias, quejas y reconocimientos)	ALCANCE: Aplica desde la determinación de las diferencias entre Sugerencias, quejas y reconocimientos, la planificación de las fuentes, su identificación y método de atención hasta que su seguimiento para la evaluación de los resultados y satisfacción generada.
RESPONSABLE: Líder del proceso de gestión de TIC'S y mejoras	PARTICIPANTES: Todo los líderes de procesos, planta de personal y clientes en general.
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Norma ISO: 8.2.1 Notario: NO APLICA Ver Normograma	RECURSOS: (Humano y Infraestructura) Humano: Personal comprometido y responsable Infraestructura: Buzón de SQR, computador, Office
DOCUMENTOS: A1-GU01 Atención de sugerencias, quejas y reconocimientos	REGISTROS: A1-FR06 Sugerencias, quejas y reconocimientos

2. CONDICIONES GENERALES:

2.1 Las Sugerencias: son aquellas recomendaciones que proporciona el cliente en forma preventiva o de mejora ya sea al servicio, a los procesos o al S.G.C

2.2 Las Quejas: Son aquellos incumplimientos a un requisito real que identifica al cliente con relación al servicio, a los procesos o al S.G.C

2.3 Los Reconocimientos: Son aquellas condiciones especiales que el cliente resalta como un valor o una actividad que sobrepasa su expectativa.

3. CONTENIDO

3.1 Definir los medios por los cuales se reciben S.Q.R (sugerencias, quejas y reconocimientos):

La recepción de sugerencias, quejas y reconocimientos, se hacen a través del buzón de sugerencias, También en forma verbal.

3.2 Establecer las fuentes para la identificación de las S.Q.R (sugerencias, quejas y reconocimientos):

Se puede generar una S.Q.R ya sea al servicio, a los procesos o al S.G.C

3.3 Dar a conocer a la Notaría el manejo de las S.Q.R (sugerencias, quejas y reconocimientos) al personal y al cliente:

Informar y capacitar al personal en el uso del servicio del buzón y otros medios para la comunicación de sugerencias y el diligenciamiento correcto del formato **A1-FR06Sugerencias, quejas y reconocimientos**. Esto se hace mediante charlas, circulares y en el momento de inducción.

3.4 Recibir una sugerencia, queja ó reconocimiento.

El líder del proceso de gestión de TIC'S y mejoras abre el buzón de sugerencias cada 15 días los viernes, lee las sugerencias, quejas ó reconocimientos presentados y diligencia el **A1-FR05 Reporte y seguimiento de NC, ACPM, SQR**

Cuando la SQR llega en forma telefónica, carta, o por los otros medios se debe documentar en **A1-FR06Sugerencias, quejas y reconocimientos** y debe entregarse al líder de gestión de mejoras quien diligencia **A1-FR05 Reporte y seguimiento de NC, ACPM, SQR**.

3.5. Entregar A1-FR06 Sugerencias, quejas y reconocimientos al proceso responsable de dar solución.

El líder remite el formato **A1-FR06 Sugerencias, quejas y reconocimientos**, al líder del proceso responsable que debe dar solución a la situación expresada.

3.6. Analizar y dar solución a la situación expresada.

El líder del proceso responsable debe analizar y dar respuesta a las SQR expresadas en un tiempo de 5 días hábiles. Para ello debe diligenciar la parte posterior del formato **A1-FR06 Sugerencias, quejas y reconocimientos**, que es de uso exclusivo de la notaría. Posteriormente y según la SQR se determina la solución y el tiempo requerido para este.

Cuando se trata de una sugerencia se debe analizar su viabilidad y confirmar a quien la solicitó que se está estudiando.

3.7 Actualizar el seguimiento a la SQR

Comunicar al interesado el análisis de la situación y solución dada. Registrar el medio a través del cual se dio respuesta (escrito, personal, telefónico, publicación general) en la parte posterior del formato **A1-FR06 Sugerencias, quejas y reconocimientos**. Cuando es un reconocimiento publicarlo en cartelera.

3.8 Hacer seguimiento a atención a sugerencias, quejas y reconocimientos.

Acompañar a los líderes de procesos en la atención de sugerencias, quejas y reconocimientos y velar por una respuesta oportuna y solución eficaz. Se deja registro de ejecución, eficacia y satisfacción del demandante en **A1-FR05 Reporte y Seguimiento de NC, ACPM y SQR**

3.9 Presentar consolidado

El líder del proceso de Mejoras analiza con las herramientas de análisis de datos, los resultados generales de sugerencias y quejas y presenta a la alta Dirección el resultado de dicho análisis.

3.10 Definir acciones correctivas, preventivas y de mejora

Determinar acciones eficaces para elevar la satisfacción del cliente. Cuando se presenta una queja de alto impacto o en ocasiones repetitivas se genera una acción correctiva AC, cuando se recibe una sugerencia se abre una AP, Cuando se recibe una Reconocimiento se evalúa la necesidad de abrir una AM.

3.11 Informar al Notario

Comunicar al notario la gestión del servicio de recepción de sugerencias, quejas y reclamos a través de diversos medios: en la cartelera de calidad, reuniones, entre otras.

4. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSION:	DESCRIPCIÓN

5. ANEXOS

No aplica