	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	1.0
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	1 de 11

DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO	
Código GM-P01	Versión 1.0
<i>Documento original</i>	<i>https://fedegan1.sharepoint.com/sites/Calidad</i>
Elaboró: Oficina de planeación y Estudios Económicos	Aprobó: Oficina de planeación y Estudios Económicos
Revisó: Oficina de planeación y Estudios Económicos	


Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. GLOSARIO Y/O ABREVIATURAS	2
4. GENERALIDADES.....	3
4.1. Canales de Comunicación	4
4.2. Requisitos formales de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia	4
4.3. Información del formulario de registro de la petición, sugerencia, queja y/o reclamo.....	5
4.4. Radicación y atención a las PQRS.....	6
4.5. Tiempos Establecidos de Respuesta.....	7
4.6. Reporte de las PQRS	8
5. ACTIVIDADES	8
6. CONTROL DE CAMBIOS	11
7. ANEXOS	11

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Versión:	1.0
		Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	2 de 11

1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para dar trámite a las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos, que puedan surgir luego de la prestación de un servicio por parte del Fondo Nacional del Ganado

2. ALCANCE

Inicia: Desde el momento en que se recibe y se evalúa la petición, queja, reclamo o la sugerencia hasta la respuesta dada al usuario como resultado de la gestión realizada, para brindar una solución efectiva.

Termina: Con la respuesta satisfactoria y su plan de acción. Tiene aplicación tanto en nivel central como regional.


3. GLOSARIO Y/O ABREVIATURAS

- **Administrador:** Se refiere al colaborador encargado de administrar las PQRS.
- **ACP:** Acciones Correctivas y Preventivas
- **Área responsable:** Dependencia competente para atender la petición, sugerencia, queja y/o reclamo.
- **Cierre:** Acción a ejecutar una vez se ha dado respuesta satisfactoria o suficiente.
- **FEDEGAN:** Federación Colombiana de Ganaderos.
- **FNG:** Fondo Nacional del Ganado.
- **Petición:** Acción de pedir, no tiene origen en una insatisfacción. No es una sugerencia.
- **PQRS:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción por el servicio recibido.
- **Reclamo:** Queja que lleva al cumplimiento de una garantía explícita o implícita.
- **Responsable:** funcionario del área responsable quien será el encargado de tramitar y dar solución a la petición, sugerencia, queja y/o reclamo.
- **Sugerencia:** Insinuación mediante palabras o hechos tendiente a mejorar la prestación o calidad de los servicios.
- **Sugerente:** Persona, organización o su representante, que presenta una petición, sugerencia, queja y/o reclamo.

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	1.0
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	3 de 11

- **Usuario:** Se denomina así a la persona y/o cliente que utiliza algún servicio prestado por FNG.

4. GENERALIDADES

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones, quejas, recursos, sugerencias de manera respetuosa, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Estas, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades planteadas por los usuarios.

La diferencia que existe entre estas es:

La petición o derechos de petición:

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Entidad por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja:

Es el medio a través del cual una persona o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de la Entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.


Reclamo:

Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	1.0
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	4 de 11

Sugerencia:

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios de la Entidad.

4.1. Canales de Comunicación

Los canales de comunicación establecida para la recepción de las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos son los siguientes:

- A través del formulario que se encontrara registrado en el portal web de FEDEGAN y la forma de acceso es a través del banner: <https://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>
- A través de la línea telefónica 5782020 Opción 2 -1 donde se encontrara la opción de peticiones , quejas, reclamos y sugerencias
- A través del correo electrónico pqrs@fedegan-fng.org.co
- A través de las comunicaciones físicas las cuales deben enviarse al correo electrónico pqrs@fedegan-fng.org.co

4.2. Requisitos formales de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia


El sugerente deberá suministrar por lo menos la siguiente información para que las solicitudes reciban el tratamiento indicado:

- Los hechos, razones y causas de la reclamación, y la explicación de los derechos que considere fueron vulnerados.
- Datos personales como No. de identificación, dirección, número telefónico (fijo y/o celular) y correo electrónico.
- Y los documentos que den soporte a la reclamación si los tiene.

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	1.0
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	5 de 11

Si la PQRS no está justificada debidamente y con los soportes adecuados que apoyen la solicitud, no se le podrá dar el debido tratamiento por falta de información.

Una vez registrado el requerimiento en el formato de seguimiento a PQRS (GM- P01-FR01) se le informará al usuario la confirmación del recibido de la misma y señalando los tiempos formales de respuesta a través del correo electrónico pqrs@fedegan-fng.org.co

El FNG utilizará como medios de respuesta el correo certificado y el correo electrónico de acuerdo al tipo señalado en el formulario.

4.3. Información del formulario de registro de la petición, sugerencia, queja y/o reclamo.

El formulario presenta los siguientes campos.
Los marcados con (*) son obligatorios.


El formulario debe presentar la siguiente nota: “Recuerde que si brinda mayor información facilitará la labor para el proceso de su solicitud”

- Tipo de solicitud *: lista desplegable que presenta las siguientes opciones:
 - Petición o derechos de petición
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
- Nombres y apellidos completos
- Tipo de identificación: lista desplegable que presenta las siguientes opciones:
 - Cédula de ciudadanía
 - Tarjeta de Identidad
 - NIT
 - Otro
- Correo electrónico *
- Dirección de residencia (Opcional)
- Teléfono celular *

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Versión:	1.0
		Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	6 de 11

- Teléfono fijo (Opcional)
- Medio de respuesta *: lista desplegable que presenta las siguientes opciones:
 - Correo electrónico
 - Correo certificado
- Descripción del requerimiento*: Campo de texto que permite ingresar la solicitud.
 - El sistema permite seleccionar uno o más archivos y adjuntarlos a la solicitud. Estos soportes facilitan el trámite de la petición, sugerencia, queja y/o reclamo y se constituye en evidencia objetiva de la misma.

Si la PQRS no está justificada debidamente y con los soportes adecuados que apoyen la solicitud, no se le podrá dar el debido tratamiento por falta de información.

Las características de los archivos son:

 - Puede adjuntar archivos con los siguientes formatos o extensiones y de máximo 2 megas: Los formatos permitidos son: zip, .rar, .jpg, .pdf, .doc, .ppt

4.4. Radicación y atención a las PQRS.

La radicación y atención consiste en la asignación del pqrs según el caso a través de un correo electrónico a los responsables delegados de cada área y hacer seguimiento de respuesta de acuerdo a los tiempos establecidos, el delegado de la oficina de Planeación y Estudios Económicos es el encargado de velar por la administración y el envío de las respuestas a las PQRS en los tiempos estimados por parte de los designados de cada subdirección, sin embargo, no es el responsable del tipo de respuesta que se realice a los usuarios.


Todos los requerimientos o derechos de petición recibidos de manera física se deben enviar al correo pqrs@fedegan-fng.org.co

NOTA: Serán los designados de cada una de las subdirecciones y oficinas los responsables del tratamiento y seguimiento que se les dé a las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos. Si el jefe delega esta actividad a una de las personas de su grupo de trabajo, debe responsabilizarse de cada solicitud, es decir verificar y validar cada respuesta antes del envío.

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	1.0
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	7 de 11

Cuando el responsable de cada área, no se considere capacitado para dar respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia, deberá informar a su jefe inmediato, para que este a través del área encargada de respuesta.

4.5. Tiempos Establecidos de Respuesta

El término para resolver las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo por parte del área responsable, para dar respuesta al usuario.

- Petición o derechos de petición (15) Quince días hábiles.
- Queja (15) Quince días hábiles.
- Reclamo (15) Quince días hábiles.
- Sugerencia (15) Quince días hábiles.

ETAPA	DIAS HABILES
RADICACIÓN	1
ASIGNACIÓN	2
SOLUCIÓN Y RESPUESTA	12

La medición de satisfacción del usuario con la respuesta recibida estará dirigida a indagar por la percepción de oportunidad y pertinencia.


El administrador, llevará registro de cada PQRS recibida para generar reportes y evaluar el nivel de respuesta de las áreas, esto con el fin de velar por el adecuado servicio o respuesta a las mismas.

Todas las respuestas contestadas a los sugerentes se deben copiar al correo pqrs@fedegan-fng.org.co

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	1.0
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	8 de 11

El usuario que radica la PQRS ante la Organización, debe tener la opción de conocer cómo va el estado de su trámite por lo que deberá enviar un correo electrónico a la dirección pqrs@fedegan-fng.org.co

4.6. Reporte de las PQRS

La Oficina de Planeación y Estudios Económicos realizará un informe de manera semestral el cual será publicado a través de la página web de Fedegan <http://www.fedegan.org.co> con el fin de informar a la ciudadanía el número de solicitudes recibidas y tramitadas por parte de la entidad.

5. ACTIVIDADES

1. Se recibe PQRS a través del formulario en la WEB o el correo electrónico de PQRS
2. Se registrará la PQRS en el formato de seguimiento a PQRS

<https://www.fedegan.org.co/pqrs-fedegan-fng>


Las PQRS, se manejarán mediante tres estados: *Registrado*: Cuando el registro ingresa, después que la sugerente diligencia el formulario en la página web. *Asignado*: Cuando es dirigida por el administrador de la PQRS al responsable de dar respuestas a los PQRS. *Solucionado*: Cuando el designado responsable responde la PQRS.

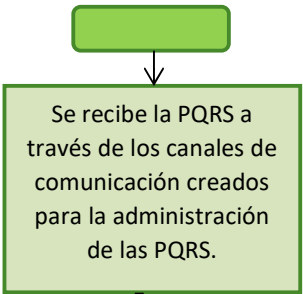
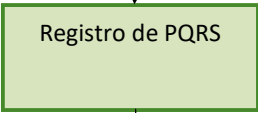
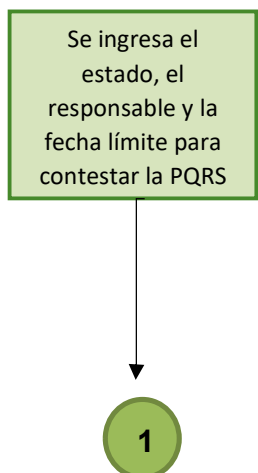
3. Se envía y direcciona PQRS al responsable de área para revisión.
4. Realización de gestión por parte de los involucrados análisis, plan de Acción o mejora.
5. Atención al usuario estructura respuesta con análisis, plan de mejoramiento, para generar respuesta escrita a usuario.
6. Se envía respuesta final al usuario.

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Versión:	1.0
		Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	9 de 11

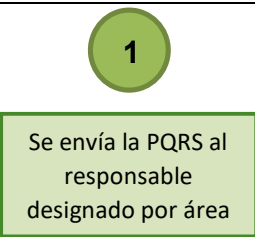
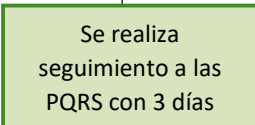
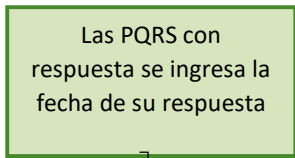

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
1		Después que el usuario ingresa a través del portal WEB o los canales de comunicación, se procede a registrar las PQRS.	Administrador-PQRS	https://www.fedegan.org.co/pqrs-fedegan-fng Email y correspondencia física
2		Se registra la PQRS en el formato de seguimiento a PQRS	Administrador-PQRS	GM- P01- FR01 Formato de Seguimiento a PQRS
3		Las PQRS, se manejarán mediante tres estados: Registrado: Cuando el registro se ingresa, Asignado: Cuando es dirigida por el administrador de la PQRS al responsable de dar respuestas a los PQRS Solucionado: Cuando el designado responsable responde la PQRS y se registra la fecha máxima para contestar la PQRS.	Administrador-PQRS	GM- P01- FR01 Formato de Seguimiento a PQRS

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Versión:	1.0
		Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	10 de 11

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
4		A los responsables designados por área se les envía las pqr con el numero asignado.	Administrador-PQRS Responsable asignado de PQRS	Correo electrónico
5		A las PQRS que están a tres días para cumplir el vencimiento se les envía un correo para validar el estado de los requerimientos cuando superan los estándares establecidos y se enviara un correo de alerta	Administrador-PQRS Responsable asignado de PQRS	Correo electrónico
6		Cuando una PQRS es respondida se ingresa la fecha de respuesta y se calculan los días de cuanto se demoró en responder la solicitud	Administrador-PQRS	GM- P01- FR01 Formato de Seguimiento a PQRS
7		La oficina de planeación y estudios económicos realizar de manera semestral un reporte de gestión el cual será publicado a través de la página WEB.	Administrador-PQRS	https://www.fedegan.org.co/informes-de-gestion

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	1.0
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA	Fecha Aprobación:	15/05/2019
		Páginas:	11 de 11

6. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del Cambio	Fecha Modificación	Nueva Versión
Versión inicial	24/05/2019	1.0

7. ANEXOS

FR01 Seguimiento de PQRS e identificación de usuarios y necesidades de información

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario