

	ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, Y FELICITACIONES	CODIGO T-GA-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 5

Nombre del Trámite: **ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, Y FELICITACIONES.**

1. OBJETIVO

Describir el Trámite interno, que se requiere ejecutar para comunicar y dar solución efectiva a una Sugerencia, Queja, Reclamo, o Felicitación, generada por un cliente de la Beneficencia de Antioquia, con el fin de asegurarle Satisfacción en cada uno de los contactos que tenga con nosotros.

2. DEFINICIONES

2.1 Queja

Manifiesto de inconformidad, disgusto o descontento expresada por el cliente externo.

2.2 Reclamo

Solicitud expresada por el cliente externo, exigiendo un derecho o el cumplimiento a un requisito quebrantado.

2.3 Sugerencia

Actividad sugerida por el cliente, para el mejoramiento del producto o servicio de la Entidad.

2.4 Felicitación

Reconocimiento que le hace un cliente a la entidad, bien sea por el producto o servicio prestado.

3. ALCANCE

Este trámite tiene su alcance desde que el cliente manifiesta su SQRF hasta que le es atendida y resuelta por parte de la beneficencia de Antioquia

4. BASE LEGAL

Ley 190 de 1995

4. DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE PARA LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Medios por los cuales se puede recibir una Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación

Las SQRF, serán recolectadas por los siguientes medios:

- Línea gratuita de atención al cliente 018000941160
- Pagina Web www.benedan.com.co
- Teléfono de Benedan: 5115855
- Buzón de sugerencias de la Entidad.
- Escrito, presentada al archivo de Benedan.
- A través de la línea de la gobernación: Antioquia A la Orden 018000414400
- A través de cualquiera de los empleados de la Beneficencia de Antioquia

Quien atiende las SQR

Teniendo en cuenta que se pueden presentar dos tipos de SQR, que son: aquellas que se pueden solucionar inmediatamente (normalmente son vía telefónica) y aquellas que por su naturaleza exigen un procedimiento adicional o un plan de mejoramiento y una respuesta posterior al cliente, diremos que:

- Las SQR, que sean recibidas por cualquier funcionario de la Beneficencia de Antioquia, y que se puedan solucionar inmediatamente, deberán ser tramitadas de inmediato por dicho funcionario y posteriormente a través del formulario de SQRF, deberá informar a la Auxiliar de la dirección Comercial, tanto la SQRF, como la solución presentada.
- Si la SQR, requiere de un procedimiento ó seguimiento especial, esta deberá ser canalizada de inmediato a través de la Auxiliar de la dirección comercial, quien se encargará de identificar la persona o el área responsable del manejo de la misma, para que está de respuesta en los tiempos establecidos.

NOTA: Toda SQR, bien sea telefónica o escrita, deberá ser reportada a la Auxiliar de la dirección comercial.

PARA EL CASO DE FELICITACIONES:

Todas las Felicitaciones deberán ser canalizadas por la Auxiliar de la dirección comercial, para medir nuestras fortalezas.

PROCEDIMIENTO DE LA SQR

- Se recibe la SQRF por cualquiera de los medios asignados.
 - ➡ SI, se puede solucionar inmediatamente, se soluciona y se le informa a la Auxiliar de la Dirección Comercial, tanto la SQR, como su respectiva Solución.
 - ➡ NO, se puede solucionar inmediatamente, se le transfiere a la Auxiliar de la Dirección Comercial.
- La Auxiliar de la Dirección Comercial, identifica la persona o el área responsable de la SQR y se la envía para su respectiva solución.
- La persona ó el área encargada, deberá solucionar la SQR, de acuerdo al tiempo establecido para dicha SQR (Promesa Básica), de acuerdo a cuadro adjunto. Ver más adelante.
- Una vez solucionada la SQR, se le envía la solución a la Auxiliar de la Dirección Comercial, quien deberá dar respuesta al cliente.
 - ➡ SI, la respuesta no requiere ser dada por escrito, se llama al cliente y se le informa la solución
 - ➡ NO, es conveniente dar la respuesta por teléfono, se elabora una carta a través de la cual se notifica la respuesta al cliente. Dicha Carta debe estar firmada por el responsable de la SQR.
- Una vez se le soluciona la SQR al cliente, deberemos medir la satisfacción de dicho cliente en cuanto a la prontitud de respuesta, el servicio prestado entre otras. Para esto, la Auxiliar de la Dirección Comercial, realizará una llamada de seguimiento y diligenciará la encuesta creada para tal fin, de tal manera que podamos medir la satisfacción de dichos clientes.
- Posteriormente, todos estos datos serán tabulados y llevados a indicadores mensuales.
 - ➡ SI, la SQR es repetitiva se le informará a la persona o área encargada de dicha SQR, para que levante el respectivo plan de Mejoramiento.
 - ➡ NO, es repetitiva la SQR, se da por cerrada.
- Se le presenta informe mensual de estas SQR, incluyendo las Felicitaciones al Director Comercial, para que sean presentadas en comité.
- Se seguirá realizando seguimiento a los planes de Mejoramiento y SQR no satisfechas, hasta llevarlas al cierre.

- Cada mes, se repite el mismo procedimiento para las nuevas SQR.

PROMESA BÁSICA Y RESPONSABLES POR SQR

Tipo de SQR	Funcionario a direccionar la SQR	Promesa Básica
No pago de premios chance	Supervisor de Apuestas	De acuerdo al Trámite
Despachos	Auxiliar Comercial-despachos	1 Día después de tiempo Reglamentario
Premios a Clientes y Distribuidores	Auxiliar Comercial-premios	1 Día, si no es problema Legal
Estados de cuenta	Supervisor de estados de cuenta	1 Día
Contratos de Distribución	Coordinador de loterías	De inmediato
Adulteraciones	Coordinador de Loterías	5 Días
Producto no conforme	Coordinador de Loterías	5 Días
Promocionales, mercadeo, publicidad	Director Comercial	De Inmediato
Distribución y Comercialización Antioquia, Eje cafetero y Otros.	Coordinadora Mercadeo	1 Días después de tiempo Reglamentario
Distribución y Comercialización Bogota, Valle	Ejecutiva ventas-Bogota, Valle	1 Días después de tiempo Reglamentario
Distribución y Comercialización Costa y Nariño	Ejecutiva ventas costa y Nariño	1 Días después de tiempo Reglamentario
Mezcla	Auxiliar comercial - Despachos	1 Mes después de recibida la solicitud del cliente
Sorteo	Coordinador de Loterías	1 Día
Impresión de resultados	Dirección Comercial	1 Día
Devolución	Coordinador de loterías	De Inmediato
Imagen de la Lotería	Director comercial	
Premios a particulares	Tesorería	1 Día
Pago a proveedores	Tesorería	1 Día
Pensionados, ex empleados	Auxiliar nomina	1 Día
Mala atención por parte del personal	Director del área involucrada	De Inmediato
No solución de quejas.	Analista control interno.	Acción Correctiva
Otros...	Consultar direccionamiento al Director comercial.	

- La Dirección de Control interno ejercerá vigilancia y seguimiento a la efectividad del sistema de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones de la Beneficencia de Antioquia.