

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES. (PQRSF)



**PROCESO ESTRATEGICO
ADMINISTRACION DEL SIG
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES. (PQRSF)**

 <p>SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL -IPIALES-</p>	<p>PROCESO ESTRATEGICO ADMINISTRACION DEL SIG Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (PQRSF)</p>	<p>PET.SIG.PR.08</p>	<p>01/07/2025</p>
		<p>Versión 2</p>	<p>Página 1 de 10</p>



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES. (PQRSF)

El Secretariado Diocesano de Pastoral Social dentro de su responsabilidad social, desarrollo humano integral y cultura del servicio, asume el compromiso de implementar el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF), en el proceso de mejora continua, colocando a disposición de los usuarios y/o beneficiarios los canales y mecanismos de atención para recibir tus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

 SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL <small>-IPIALES-</small>	PROCESO ESTRATEGICO ADMINISTRACION DEL SIG Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (PQRSF)	PET.SIG.PR.08 Versión 2	01/07/2025
			Página 2 de 10

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

Alcance

Definiciones

Herramienta para la recolección y Gestión de las PQRSF

Canales de Atención

Consideraciones Generales

Flujograma

 SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL <small>-IPIALES-</small>	PROCESO ESTRATEGICO ADMINISTRACION DEL SIG Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (PQRSF)	PET.SIG.PR.08 Versión 2	01/07/2025 Página 3 de 10
--	--	--	----------------------------------

INTRODUCCIÓN

El Secretariado Diocesano de Pastoral Social con el fin de mejorar sus servicios, procesos y procedimientos, coloca a disposición de todo el personal vinculado a la institución y demás personas que requieren de nuestros servicios como usuarios, beneficiarios, proveedores y miembros de la comunidad los canales y mecanismos de atención para recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones. (PQRSF).

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) es una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros trabajadores, usuarios, proveedores y demás grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer los servicio y de esta manera lograr la excelencia operativa, mejora continua y calidad en la prestación de los servicios en cumplimiento de sus objetivos misionales.

El Secretariado Diocesano de Pastoral Social en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades del derecho de petición reconoce que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados en esta normativa, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, dicha manifestación ya sea escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición. De esta manera la Organización establece e implementa los mecanismos y criterios normativos para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones (PQRSF).

OBJETIVO

Disponer de los mecanismos institucionales para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF), como una herramienta utilizada para el control y el mejoramiento constante de los servicios que ofrece el Secretariado Diocesano de Pastoral Social, que permita Identificar las falencias y debilidades que presentan los usuarios.

ALCANCE

Aplica para todas las sedes e infraestructuras en donde el Secretariado Diocesano de Pastoral Social presta sus servicios en cumplimiento de sus objetivos misionales, y por tanto los usuarios y/o beneficiarios de los diferentes convenios pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF), respecto a las consideraciones que tengan con relación a la atención y el servicio que brinda la Organización.

 SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL <small>-IPIALES-</small>	PROCESO ESTRATEGICO ADMINISTRACION DEL SIG Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (PQRSF)	PET.SIG.PR.08 Versión 2	01/07/2025 Página 4 de 10
--	--	--	----------------------------------

DEFINICIONES

PETICIÓN: Es la solicitud expresa por parte del usuario, para que la organización realice una acción específica.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad por parte de un usuario ante la prestación de un servicio o las condiciones de un bien adquirido, las razones que originan la queja no están establecidas como compromiso por parte de la organización.

RECLAMO: Es una declaración formal ante el incumplimiento que perjudica o vulnera un derecho adquirido por el usuario y que fue establecido previamente por la organización en su promesa de venta.

SUGERENCIA: Es un comentario presentado por un usuario con el fin de recomendar el mejoramiento en algún proceso de la organización.

ELICITACIÓN: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de satisfacción, reconocimiento o elogio, con la conducta o la acción de los trabajadores adscritos a la organización por su excelente desempeño o mérito en reconocimiento a su trabajo.

HERRAMIENTA PARA LA RECOLECCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PQRSF

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones conocido como (PQRSF) es una herramienta utilizada por el Secretariado Diocesano de Pastoral Social para el control y el mejoramiento continuo de los servicios que brinda a la comunidad. Para obtener respuesta frente a solicitudes o requerimientos, las PQRSF, se surtirán, cuando el usuario ha recibido un servicio en la Institución.

El Secretariado Diocesano de Pastoral Social cuenta con esta herramienta con el propósito de identificar las debilidades e inconformidades y tener el control de las alertas tempranas y brindar las respuestas oportunas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), velando por el cumplimiento de los objetivos misionales y la mejora continua de los procesos y procedimientos en la prestación de los servicios a los usuarios, beneficiarios o entidades tramitando, canalizando, dando respuesta y atendiendo todo tipo de recomendaciones y críticas frente al servicio que brinda la organización.

CANALES DE ATENCIÓN

Con el fin de brindar un servicio con calidad, el Secretariado Diocesano de Pastoral Social, incorpora esta herramienta de PQRSF, organizada de acuerdo con sus procesos y procedimientos con los que cuenta la organización, para la evaluación y mejoramiento continuo de sus servicios a través de los siguientes canales de comunicación establecidos oficialmente así:

Canal Virtual: El Secretariado Diocesano de Pastoral Social cuenta con su página principal web: <http://pastoralsocialipiales.org> que permite que los usuarios y demás personas interesadas en la organización puedan expresar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)

 SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL <small>-IPIALES-</small>	PROCESO ESTRATEGICO ADMINISTRACION DEL SIG Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (PQRSF)	PET.SIG.PR.08 Versión 2	01/07/2025
			Página 5 de 10

Cuenta de Correo electrónico: El Secretariado Diocesano de Pastoral Social cuenta con su correo institucional psipialespqrdf@gmail.com siendo el canal oficial de contacto virtual a través del cual se puede dar a conocer las solicitudes de los usuarios y obtener respuesta a todas las solicitudes (PQRSF).

Instalaciones Sede Administrativas: Personas interesadas pueden presentar sus PQRSF en las instalaciones de la Sede Administrativa del Secretariado Diocesano de Pastoral Social, localizada en la ciudad de Ipiales, Departamento de Nariño, República de Colombia, ubicada en el centro de la ciudad cuya dirección es la siguiente: Carrera 4 No 1K-26 Barrio Pinares de Santa Ana. En su horario de atención de lunes a viernes de cada semana de 07:00 AM a 12:30 PM y de 2:00 p.m. a 6:00 P.M.

Buzones de sugerencias: se han instalado buzones de sugerencias en las diferentes sedes e infraestructuras en donde el Secretariado Diocesano de Pastoral Social presta sus servicios en cumplimiento de sus objetivos misionales, para establecer un mecanismo de comunicación con los beneficiarios de los diferentes convenios.

CONDICIONES GENERALES

- El formulario estará disponible en la página web del Secretariado Diocesano de Pastoral Social, al cual el usuario podrá acceder de forma fácil al diligenciar su PQRSF.
- Todas las PQRSF, alimentarán en la página; este recibirá de manera automática las PQRSF al correo destinado para este proceso y respectivamente en el módulo asignado, lo que le permitirá contar con la información de cada solicitud.
- Para todas las PQRSF, deberá darse una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario, para su satisfacción.
- Con el fin de dar formalismo y unificar las respuestas en cuanto a imagen, deben ser enviadas adjuntas y realizarse en hoja membrete institucional, cumpliendo con los parámetros establecidos en el manual de imagen corporativa.
- En cada una de las sedes el Secretariado Diocesano de Pastoral Social, designará un responsable para dar respuesta a las diferentes PQRSF por medio de la plataforma establecida para tal fin.
- El coordinador de gestión del Talento Humano del Secretariado Diocesano de Pastoral Social, revisará diariamente y responderá al usuario, desde el correo electrónico psipialespqrdf@gmail.com confirmando el recibido y agradeciendo de la misma, señalara los tiempos formales de respuesta y/o solución a su solicitud de acuerdo con la siguiente tabla de tempos.

TIPO PQRSF	TIPO DE MANIFESTACIÓN TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA
Petición	Veinte (20) días hábiles
Queja	Quince (15) días hábiles
Reclamo	Quince (15) días hábiles
Sugerencia	Quince (15) días hábiles
Felicitaciones/reconocimientos	Quince (15) días hábiles

- Todas las respuestas a las PQRSF se realizarán vía correo electrónico, las únicas que igualmente se responderán mediante correo certificado serán aquellas PQRS de naturaleza jurídica.

 SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL <small>-IPALES-</small>	PROCESO ESTRATEGICO ADMINISTRACION DEL SIG Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (PQRSF)	PET.SIG.PR.08 Versión 2	01/07/2025
			Página 6 de 10

- Posteriormente el delegado de Dirección realizará revisión a cada una de las PQRSF y generará semanalmente un reporte a la gerencia para que esta se encargue del seguimiento con los responsables, garantizando su oportuna respuesta de acuerdo a los tiempos establecidos.
- Cada PQRSF es única y dependiendo la gravedad, clase o urgencia de la misma, está sujeta a modificaciones en los tiempos de respuesta, se podrán ampliar o reducir los tiempos para la adecuada respuesta y/o solución. De presentarse esta situación deberá ser informada de inmediato.
- La apertura de buzones que se encuentran instalados en las diferentes sedes del Secretariado Diocesano de Pastoral Social se realizará de manera mensual y se evidenciará mediante acta de apertura. (**PET.SIG.FO.01**).

FLUJOGRAMA

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Diligenciamiento del formulario PQRS	Diligenciar el formulario PQRS, SIG.FO.22 al detectar la necesidad de realizar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	Usuario
2	Apertura de Buzón	La apertura de buzones que se encuentran instalados en las diferentes sedes del Secretariado Diocesano de Pastoral Social se realizará durante los cinco (5) primeros días de cada mes.	Gestión del Talento Humano y Coordinador de Programa
3	Realización de la consulta de base de datos	Consultar diariamente la base de datos de las PQRSF.	Gestión del Talento Humano y Coordinador de Programa
6	Generación de respuesta al usuario	Responder al usuario agradeciendo y confirmando el recibido de la misma y señalando los tiempos formales de respuesta a la solicitud.	Gestión del Talento Humano y Coordinador de Programa
7	Envío de respuesta al usuario	Enviar respuesta de la PQRSF al usuario mediante correo electrónico o a dirección suministrada.	Gestión del Talento Humano y Coordinador de Programa
8	Realización del informe	Realizar informe de PQRSF mensualmente en el Formato definido Informes PQRSF Y enviarlo a la oficina de Dirección-coordinación SIG gestión.	Gestión del Talento Humano y Coordinador de Programa
9	Implementación de acciones	De acuerdo con el impacto o cantidad de PQRSF del mismo tema, la oficina de Dirección Coordinación de talento humano tomará las acciones requeridas según el procedimiento establecido acciones correctivas y preventivas.	Control Interno

 SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL <small>-IPALES-</small>	PROCESO ESTRATEGICO ADMINISTRACION DEL SIG Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (PQRSF)	PET.SIG.PR.08 Versión 2	01/07/2025 Página 7 de 10
---	--	--	------------------------------

10	FIN
----	-----

ANEXOS

FORMULARIO PAGINA WEBB

CONTÁCTANOS

Favor dejar su mensaje y muy pronto nos pondremos en contacto con Ustedes.

Nombre completo *

Email *

Celular

Mensaje *

Nota: los campos que aparecen con * son obligatorios

 SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL <small>-PIALES-</small>	PROCESO ESTRATEGICO ADMINISTRACION DEL SIG Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (PQRSF)	PET.SIG.PR.08	01/07/2025
		Versión 2	Página 8 de 10

RELACION DE FORMATOS

CODIGO	VERSIÓN	FECHA	TITULO FORMATO

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
13/01/2021	V1	Creación del documento
01/07/2025	V2	Actualización logo y modificación fecha del documento

RESPONSABLES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Julio Jácome Benavides Cargo: Administración SIG Fecha: 01/07/2025 	Nombre: María Mercedes Oñate Cargo: Especialista GSST Fecha: 01/07/2025 	Nombre: Diego I. Meza. G Cargo: Director Fecha: 01/07/2025