



Un Servicio Público con Dignidad por Naturaleza

Plan de Manejo

P.Q.R.S.F

CONTENIDO

1. Conceptos
 1. Petición
 2. Queja
 3. Reclamo
 4. Sugerencia
 5. Felicitación
2. Normatividad
 1. Tiempos de Respuesta
3. Canales de Recepción de P.Q.R.S.F
 1. Presencial
 2. Telefónico
 3. Virtual
4. Aspectos a tener en cuenta

CONCEPTOS

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Felicitación

Petición

- ▶ Es toda solicitud que haga un usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Queja

- ▶ Poner en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se le ha entregado la prestación de un servicio público.

Reclamo

- ▶ Solicitar a las autoridades explicación sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Sugerencia

- ▶ Recomendación realizada por parte de los usuarios con el fin de mejorar en la prestación de los servicios de la Entidad.

Felicitación

- ▶ Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica después de un servicio prestado.

2.NORMATIVIDAD

- ▶ Ley 1755 de 2015- Derecho de Petición
- ▶ Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.

Para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación. Esta ley se aplica a las bases de datos o archivos que contengan datos personales de personas naturales.

- ▶ Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor.

Proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

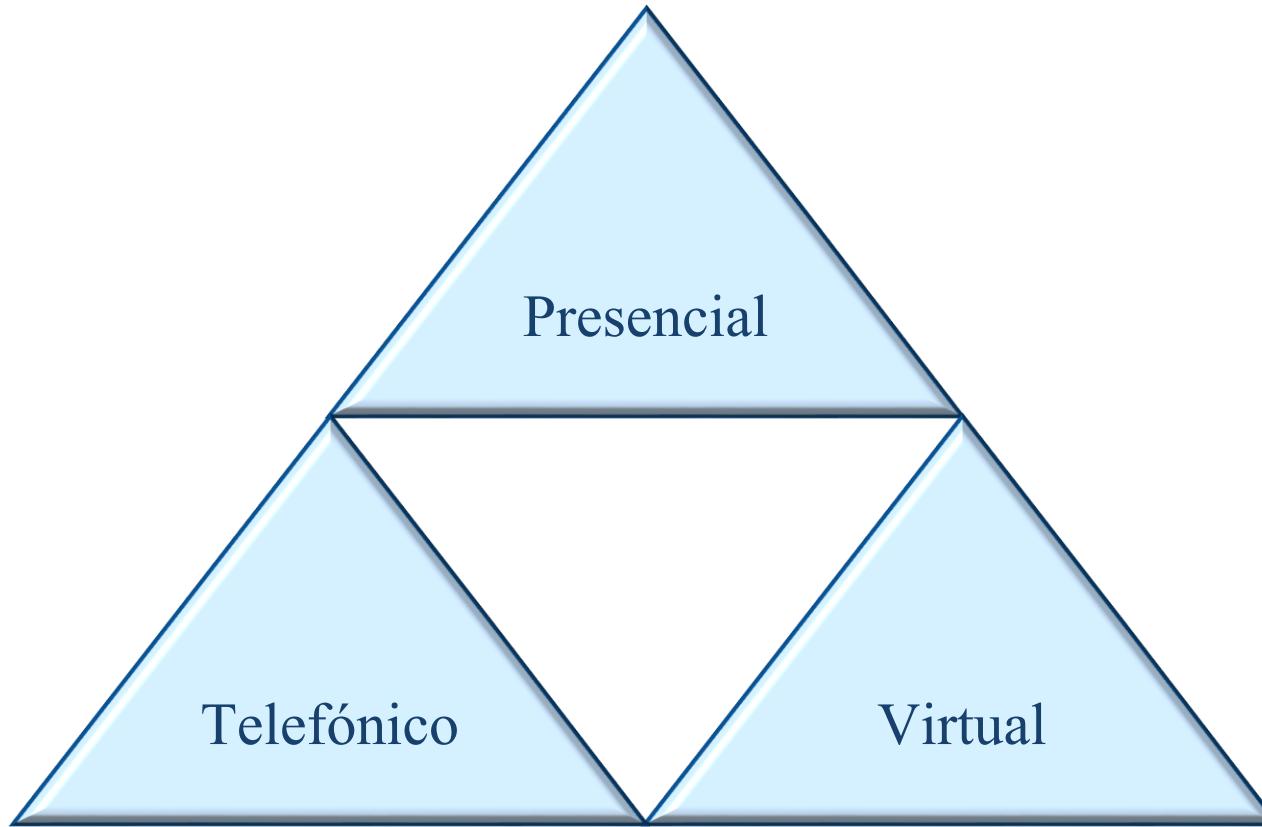
- ▶ Resolución 3687 de 2016 Art 21- Peticiones irrespetuosas o reiterativas.

Tiempos De Respuesta

- ▶ Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ▶ Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, de información y certificaciones.

3.CANANLES DE RECEPCIÓN

DE P.Q.R.S.F



Presencial

- ▶ Se puede tramitar y canalizar todo tipo de P.Q.R.S.F que se tiene acerca de un producto o un servicio relacionado con La Asociación de Recicladores de Boyacá, de manera presencial en la oficina administrativa de la Asociación; la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Tunja en el Barrio Obrero, Carrera 11 No 3 - 64.
- ▶ La Persona debe solicitar y diligenciar el Formato P.Q.R.S.F proporcionado por la Asociación.
- ▶ La Asociación asignara un número al respectivo Formato diligenciado y entregado por el cliente, con el fin de dar seguimiento y respuesta al trámite.

Formato P.Q.R.S.F

Asociación de
Recicladores de
Boyacá

RECIBOY
Un servicio público con dignidad por naturaleza

FORMATO de P.Q.R.S.F

Fecha _____ Radicación _____
(Casilla para la empresa)

El suministro de su información personal no es indispensable para la radicación de la queja.

Nombre completo: _____
Cédula o NIT: _____
Dirección: _____
Teléfonos de contacto: _____
Dirección electrónica: _____

Motivo de la queja o reclamo

Calidad del atención	Soporte técnico	Tiempo de recolección	
Horario de recolección	Identificación	Instalaciones o equipos	
Otros			

Haga un relato claro de los hechos:

Anexa algún documento: Si _____ No _____; describalos: _____

Agradecemos sus observaciones; estas serán atendidas en el menor tiempo posible.
¡Gracias!

Sistema de gestión de calidad	Gestión documentada	Formato queja y reclamo A	Fecha: Marzo de 2022
	GQD-003-2022	RQD-FR-001-2022	Versión: 1

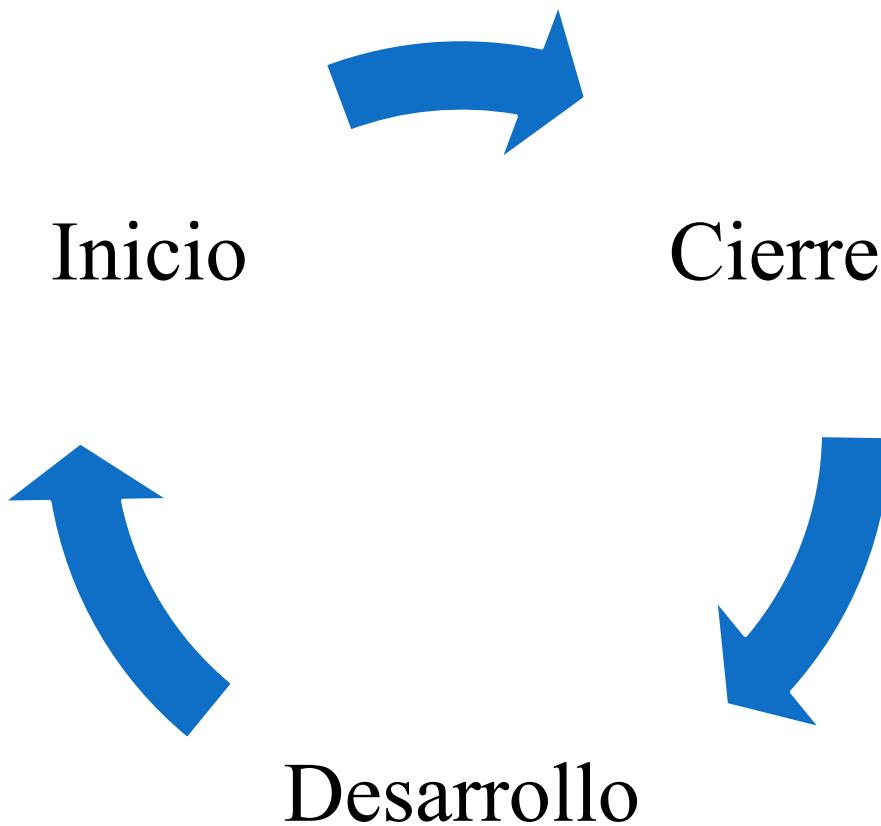
Telefónico

- ▶ La Asociación dispone de líneas telefónicas de atención al Público, en las cuales la persona puede expresar su inquietud y si así lo desea solicitar y autorizar al personal designado por la asociación el diligenciamiento del respectivo Formato de P.Q.R.S.F con todos los datos requeridos con el fin de dar respuesta al trámite .
- ▶ 321 400 67 16 / 304 243 72 94

Línea de atención Telefónica

Asociación de Recicladores de Boyacá

Protocolo de Llamada



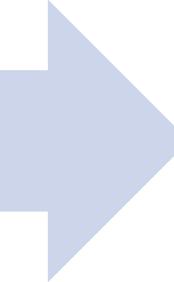
Inicio

Saludo

Presentación de la
Empresa

Presentación

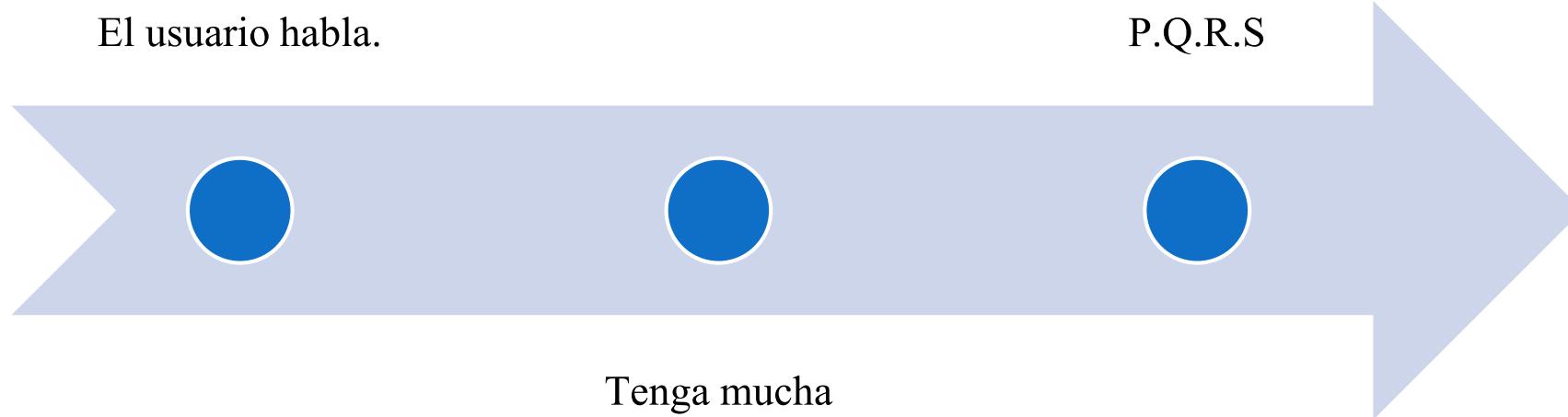
Ofrecer Servicio



**Muy buenos días o tardes, se
comunica con Reciboy habla
Asly.
¿En que le puedo colaborar?**

Desarrollo

El usuario habla.



Tenga mucha
concentración

Tome apuntes

Y de ser necesario
diligencie el Formato

Persona que solicita el trámite.
Sigla: PS

Empleado
Reciboy
Sigla: ER

PS

Asly muy buenos días habla con Pepito Perez; lo que pasa es que hace dos semanas Reciboy vino a recoger material y aun no nos han expedido la debida certificación.

ER

Señor Pepito en nombre de la Asociación me disculpo, me puede hacer el favor de indicar el Nombre de la Empresa a quien representa.....

Datos de la Empresa

PS

ER

Señor Pepito , el certificado no ha podido ser emitido debido a que presentamos un inconveniente en nuestro computador, sin embargo mañana después de las 8 am le estará llegando al respectivo correo su certificado.

Persona que solicita el trámite.
Sigla: PS

ER

¿Esta de acuerdo con esto señor Pepito?

Me parece bien Asly, entonces mañana estaré pendiente de mi correo para verificar el certificado.

PS

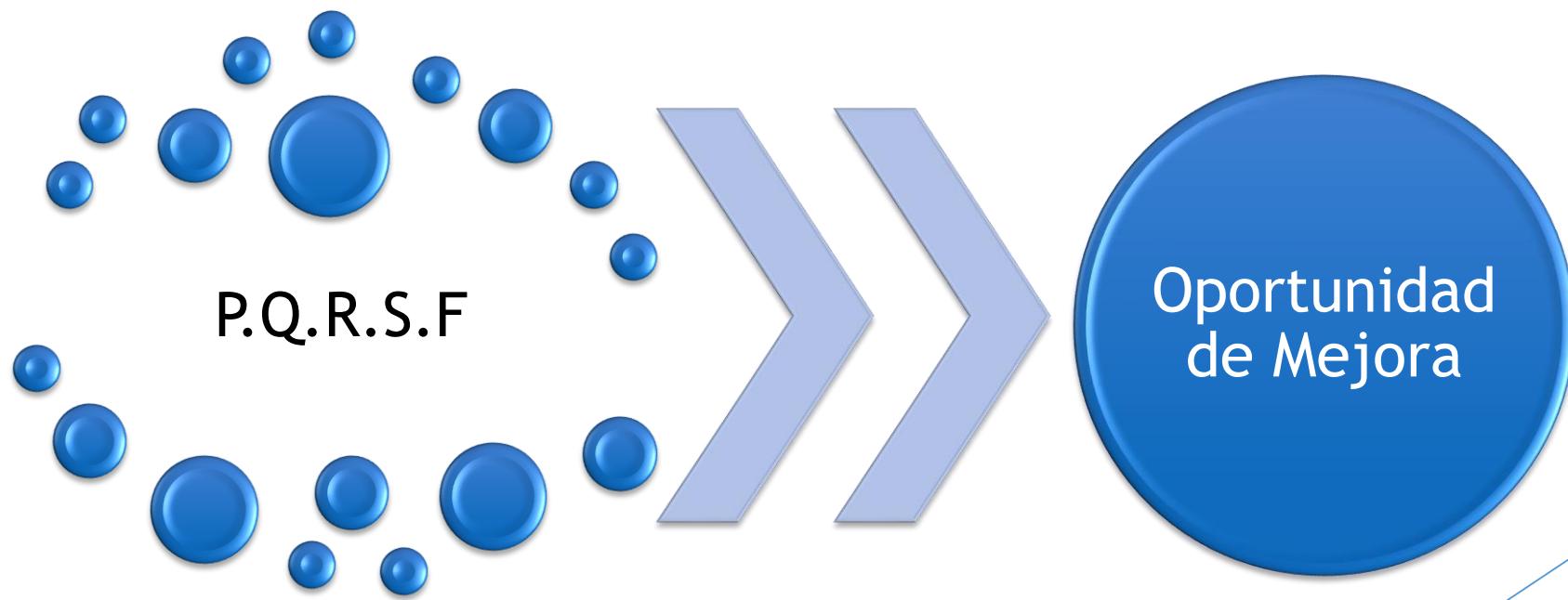
¿Le puedo colaborar en algo mas?

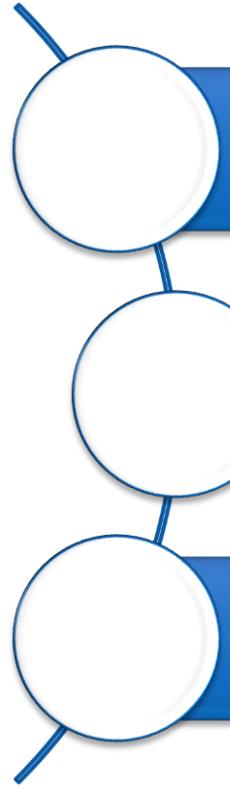
Empleado
Reciboy
Sigla: ER

Virtual

- ▶ La Asociación dispondrá del correo electrónico:
servicioalclienteasoreciboy@gmail.com
mediante el cual se podrá tramitar y canalizar todo tipo de P.Q.R.S.F que se tiene acerca de un producto o un servicio relacionado con La Asociación de Recicladores de Boyacá.
- ▶ Si la persona así lo desea tendrá disponible para su descarga gratuita y respectivo diligenciamiento el formato de P.Q.R.S.F proporcionado por la Asociación en la pagina web.

4.ASPECTOS A TENER EN CUENTA





Diligenciar Formato P.Q.R.S.F en su totalidad.

Revisión frecuente de las P.Q.R.S.F

Asignar personal especializado con amplio conocimiento en la Política de la Empresa.