

Nombre del documento: POLÍTICA PQRSF	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2023
--	---

1. INTRODUCCIÓN

Para la Cooperativa Multiactiva de la UNAB – CUPE, es de vital importancia conocer y resolver las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones generadas por nuestros asociados y es por ello que, bajo el principio de transparencia, la Cooperativa busca la mejora continua de sus servicios de atención al usuario realizando un seguimiento continuo a estas manifestaciones, siendo de valioso interés para la Cooperativa velar por el cumplimiento de los deberes y el reconocimiento de los derechos de los usuarios en condiciones de calidad y oportunidad de acuerdo con los principios y valores institucionales, poniendo en conocimiento la política de PQRSF, al derecho que le asiste al asociado para presentar requerimientos y obtener respuestas de manera oportuna y eficiente, en cumplimiento de las normas establecidas.

2. MARCO LEGAL

Las disposiciones normativas que regulan la implementación de Políticas y Procedimientos orientado a la atención de PQRSF son:

- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1480 de 2011 Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

3. TIPOS DE REQUERIMIENTO

A continuación, se describe de forma detallada cada uno de los requerimientos que pueden ser registrados en los canales de atención para facilitar su registro:

- **Derecho de Petición:** Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular, derecho fundamental

establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. (para efectos de la gestión interna se consideran derechos de petición todos los manifestados de manera explícita bajo esta denominación por parte del usuario).

- **Petición/ Solicitud:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los procesos y servicios propios de la Cooperativa.
- **Queja:** Es la expresión/manifestación que se realiza por parte de un peticionario por la inconformidad que se generó en la prestación de un servicio, no representa necesariamente la toma de acciones inmediatas, pero si se constituye en una oportunidad para la mejora del servicio/producto.
- **Reclamo:** Es una manifestación que expresa la insatisfacción a la Cooperativa exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia en la prestación de un servicio.
- **Sugerencia:** Recomendación o insinuación que se realiza con el ánimo de contribuir al mejoramiento del servicio de la Cooperativa y/o racionalización en el empleo de los recursos disponibles.
- **Felicitación:** Manifestación que expresa agrado o satisfacción del usuario con un funcionario o con los procesos y/o servicios ofrecidos por la Cooperativa.

4. CANALES DE ATENCIÓN DE PQRSF

El usuario podrá presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicidades, a través de los siguientes canales de atención:

4.1 Buzón físico en oficina

La solicitud podrá presentarse de manera física en la Oficina escaneado el código QR que le permitirá interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicidades las cuales son remitidas al área encargada responsable de realizar la gestión y dar respuesta a la solicitud, una vez registrada la solicitud se genera un número de radicado al usuario para el respectivo seguimiento.



Estados del trámite solicitado:

- Radicado
- En trámite
- Solucionado

Ubicación: Carrera 47#53-78 CSU UNAB Altos de Terrazas

Horario de Atención: lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm

4.2 Buzón de Servicio página web

Sistema de atención de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones), este canal se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la Cooperativa, <http://creditocupe.co/>. A través de este formulario de registro, cualquier tipo de usuario puede radicar sus peticiones hacia Cooperativa.

Ingresar a la página de la cooperativa <http://creditocupe.co/>, dirigirse al enlace contáctanos y seleccionar la opción “Solicitudes, Sugerencias, Quejas y Felicitaciones”.

Al ingresar al Buzón de Servicio CUPE, se habilitará un formulario que se debe diligenciar en su totalidad por parte del peticionario para que, de este modo se logre el registro satisfactorio de la PQRSF.

En este formulario el peticionario debe suministrar datos básicos de contacto y seleccionar el tipo de requerimiento (Solicitud, Felicitación, Queja o Sugerencia), indicar el programa o área destino a la que se dirige el requerimiento y elegir el tipo de vinculación de cara a la Cooperativa. Finalmente, se debe redactar de forma clara y precisa el requerimiento que se desea presentar.

Una vez diligenciados todos los campos, se debe hacer clic en “Enviar” y de este modo, la PQRSF es registrada de forma satisfactoria.

En el momento en el que el peticionario hace el envío del requerimiento, de forma automática este se redirecciona al área encargada responsable de realizar la gestión respecto a la solicitud y a la Dirección de Procesos y Servicios de la Cooperativa.

5. TIEMPOS DE RESPUESTA A OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO

La promesa de valor establecida por CUPE para responder los requerimientos registrados por los canales de atención es de máximo 15 días hábiles, indicando la solución inmediata o la fecha en la que será solucionada de manera efectiva la solicitud, conforme a los tipos de requerimientos y complejidad de la PQRSF. Si la solicitud es un derecho de petición en ejercicio del Art. 23 de la Constitución Política, el término para responder será el legal establecido en la ley 1437 de 2011, subrogado en lo que corresponde por la ley 1755 de 2015, y/o cualquier otra norma que la derogue, subrogue y/o modifique en el momento de recibir la solicitud.

6. RADICACION A OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO

El proceso de atención a requerimientos se divide en cinco etapas:

Recepción de PQRSF: Es la etapa en la que se reciben y registran los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la Cooperativa (Buzón CUPE y página web).

Gestión de PQRSF: Es la etapa en la que se gestiona y tramita lo referente al requerimiento, y se genera una solución definitiva.

Respuesta de PQRSF: Es la etapa en la que se le informa el resultado del requerimiento.

Medición de PQRSF: Es la etapa en la que se generan estadísticas respecto de las diferentes tipologías de quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.



Calidad de PQRSF: Es la etapa en la que se generan estadísticas respecto de la calidad en la respuesta tanto de fondo como de forma.

La presente política rige a partir de la fecha siendo los 20 días del mes de noviembre de 2023.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

ADRIANA MILENA ARCHILA QUIROGA

Gerente