



ATENCIÓN AL USUARIO

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 1 de 14

1 Objetivo

Gestionar de forma efectiva las solicitudes recibidas por los grupos de valor y otros de interés ante la Caja, a través de los canales de atención habilitados, con el fin de dar atención a las PQRSF.

2 Alcance

Comprende desde la formulación de la solicitud por parte de los grupos de valor y otros de interés ante la Caja hasta el cierre y archivo del caso.

3 Definiciones

Derechos de petición: son un derecho fundamental y un mecanismo de participación de la ciudadanía, razón por la cual las PQR deben ser insumo para identificar las debilidades del servicio y planear las acciones de mejoramiento al interior de las Cajas de Compensación Familiar.¹

Solicitudes y peticiones: Aquellas que no requieren acciones de mejora, su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF.²

Quejas, reclamos y denuncias: Se refieren a situaciones de inconformidad y conflicto entre la CCF y sus grupos de interés; se deben identificar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.³

Felicitaciones: Las cuales son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la organización.⁴

¹ Superintendencia del Subsidio Familiar. (2019). Por la cual se imparten instrucciones generales y condiciones técnicas de remisión de datos de las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar con fines de inspección, vigilancia y control. En S. d. Familiar, Anexo técnico Circular externa 007 (págs. 72-73). Bogotá D.C.

² Ibidem, pág. 73

³ Ibidem, pág. 73

⁴ Ibidem, pág. 73



ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código:	MI-AUS-PR-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	24-10-2019	Página:	2 de 14
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	---------

4 Responsabilidades

Los trabajadores de la Caja que son responsables del adecuado trámite de las solicitudes son los siguientes:

4.1 Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia:

Es el responsable de la elaboración del procedimiento de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitación, de igual manera debe garantizar el buen funcionamiento del mismo, el cual inicia desde recibir, radicar, reasignar la solicitud (PQRSF) al solucionador, proceder a enviar la respuesta, y realizar la encuesta de satisfacción. Además será quien en todos los casos tendrá la responsabilidad de verificar diariamente que se cumpla el término de respuesta.

4.2 Asesor jurídico

Tienen la responsabilidad de clasificar las solicitudes, determina los tiempos de respuesta establecidos por la ley, de igual forma si la solicitud requiere de un concepto jurídico da respuesta y reasigna la solicitud al jefe de la división a la cual corresponde la solicitud.

4.3 Jefes de división

Tienen la responsabilidad de elaborar la respuesta de agradecimiento para las felicitaciones, si es una PQRS la reasigna al departamento encargado, si en este caso se presenta un desistimiento de la solicitud o un ampliación de términos es el encargado de realizar el respectivo trámite. De igual forma tiene la responsabilidad de revisar, aprobar la respuesta dada por el departamento y solicitar a la Dirección Administrativa la autorización para él envío de la misma.

4.4 Encargados de los departamentos

Tienen la responsabilidad de dar respuesta a las PQRS en los tiempos estipulado por la ley, de igual forma si se requiere información de otro departamento o división debe solicitar el apoyo para ajustar la respuesta y reasignar la respuesta de la solicitud (PQRS) al jefe de división. Además debe gestionar las acciones de mejora.



ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código:	MI-AUS-PR-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	24-10-2019	Página:	3 de 14
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	---------

4.5 Dirección Administrativa

Tienen la responsabilidad de autorizar la solicitud de ampliación de términos realizada por el jefe de división. De igual forma es el responsable de autorizar el envío de la notificación de desistimiento de la solicitud por vencimiento de términos y la respuesta a la solicitud tramitada.

Además es el encargado de reasignar la respuesta al departamento de Atención al Usuario y Correspondencia para que proceda a enviarla al solicitante.



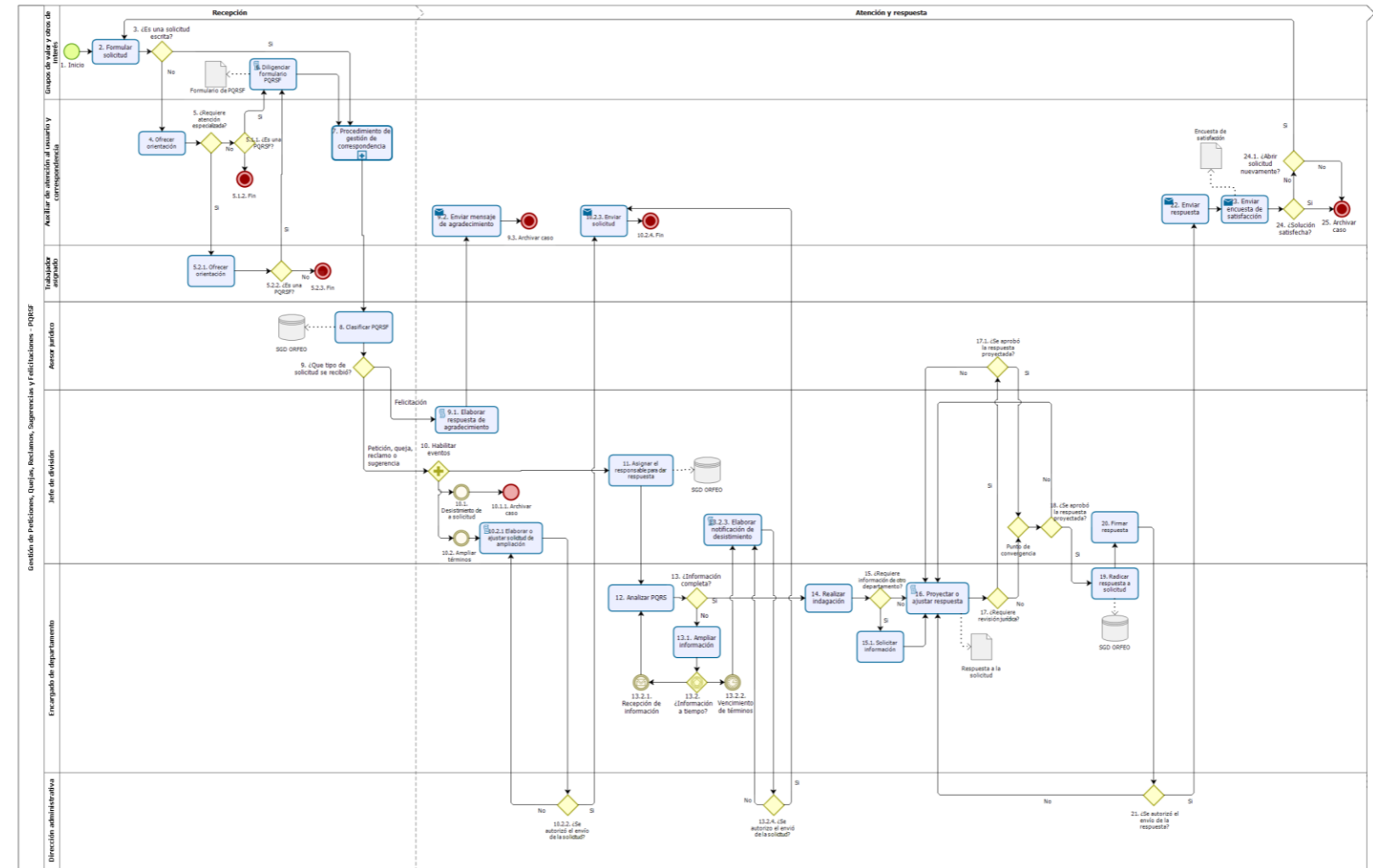
ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 4 de 14

5 Diagrama BPMN

BPMN Guía de referencia simbología http://resources.bizagi.com/docs/BPMN_Guia_de_Referencia_ESP.pdf

Ilustración 1. Diagrama para la gestión de PQRSF
Fuente: Cafasur, 2019





ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 5 de 14

6 Detalle del procedimiento

Tabla 1. Procedimiento para la Gestion de PQRSF

No.	Tipo	Detalle	Responsable	Documento que genera
1	Evento	Inicio: El trámite inicia cuando algún integrante del grupo de valor formula una solicitud a través de los diferentes puntos de atención habilitados por la Caja.	Integrante del grupo de valor	
2	Actividad	Formular solicitud: El integrante del grupo de valor formula la solicitud a realizar	Integrante del grupo de valor	
3	Compuerta divergente	¿Es una solicitud escrita? Si la solicitud esta por escrito se procede a realizar el paso número 7 Procedimiento de gestión de correspondencia , De lo contrario se continua con el paso número 4 Ofrecer orientación a la persona.	Integrante del grupo de valor	
4	Actividad	Ofrecer orientación: En este paso se escucha a la persona, se hace una retroalimentación de lo escuchado con el fin de identificar de manera clara cuál es la necesidad o problemática, se procede a brindar la orientación o suministrar información necesaria a la persona o remitir al trabajador más idóneo.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	
5	Compuerta divergente	¿Requiere atención especializada? Cuando no se le pueda suministrar toda la información necesaria al usuario se determina el departamento al cual se le puede solicitar la información para que este se encargue de ofrecer la orientación.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	
5.1.1.	Compuerta divergente	¿Es una PQRSF?: Si la solicitud formulada por el usuario es una PQRSF se continua con el paso número 6 de lo contrario se pasa al 5.1.2.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	Formulario PQRSF
5.1.2.	Evento	Fin: Dado el caso que el trámite se haya resuelto mediante la orientación que se le brindo al usuario el proceso termina aquí a la espera de una nueva solicitud.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	
5.2.1.	Actividad	Ofrecer orientación: El trabajador asignado brinda la orientación o información necesaria para resolver la necesidad	Trabajador asignado por el jefe de división	



CAFASUR

ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 6 de 14

		o problemática y dar cierre al caso correspondiente.		
5.2.2.	Compuerta divergente	¿Es una PQRSF? Si la solicitud formulada por el usuario es una PQRSF se continua con el paso número 6 de lo contrario se pasa al 5.1.3.	Trabajador asignado por el jefe de división	Formulario PQRSF
5.2.3.	Evento	Fin: Dado el caso que el trámite se haya resuelto mediante la orientación que se le brindo al usuario y este no haya formulado una PQRSF, el proceso por parte del trabajador asignado termina aquí.	Trabajador asignado por el jefe de división	
6	Actividad	Diligenciar formulario PQRSF: Se le entrega al usuario el formulario para que diligencie con sus datos personales, se le recomienda dejar la información de contacto para la notificación de la respuesta y que especifique de una manera clara y detallada los hechos que lo conllevan a radicar la PQRSF.	Integrante del grupo de valor Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	Formulario PQRSF
7	Actividad	Procedimiento de gestión de correspondencia: Se radica la solicitud a través del sistema de gestión documental Orfeo y se le asigna a la división de asesoría jurídica para su respectivo trámite.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	
8	Actividad	Clasificar solicitud: Se determina qué tipo de solicitud se recibió ya que de acuerdo con esto se determina los tiempos de respuesta establecidos por la Circular externa 004 del 2016 de la Superintendencia del Subsidio Familiar en concordancia con la Ley 1755 del 2015 que establece las condiciones del Derecho de Petición. Los siguientes son los tiempos de repuesta de acuerdo con la solicitud recibida: <ul style="list-style-type: none">• Peticiones, Quejas y Sugerencias de interés general y particular dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.• Peticiones de documentos e información dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.• Consultas dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción• Peticiones entre autoridades dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	Asesor jurídico	



ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 7 de 14

9	Compuerta divergente	¿Qué tipo de solicitud se recibió? Se determina si se recibió una felicitación o una PQR ya que dependiendo de la solicitud se establece el trámite adecuado. <ul style="list-style-type: none">• Cuando es una felicitación se inicia con la actividad 9.1. Elaborar respuesta de agradecimiento.• Si es una PQR inicia con el paso 10. Habilitar eventos.	Asesor jurídico	
9.1.	Actividad	Elaborar respuesta de agradecimiento: Se redacta un mensaje de agradecimiento en el cual se plasme lo agradecidos que estamos de contar con el apoyo de nuestros afiliados.	Jefe de División	Comunicación externa
9.2.	Actividad	Enviar mensaje de agradecimiento: Se procede a enviar mensaje de agradecimiento por mensaje de texto, correo electrónico o correspondencia física se procede a dar cierre al caso y continuar con el paso 9.3. Archivar caso.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	
9.3.	Evento	Archivar caso: Se archiva la solicitud en el expediente digital a través del sistema de gestión documental Orfeo y en físico adjuntando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">• Formulario PQRSF• Mensaje de agradecimiento• soporte de envío	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	
10	Compuerta paralela	Habilitar eventos: Se deberá asignar la solicitud al responsable encargado de elaborar la respuesta, además se debe tener en cuenta que en el transcurso de la misma se podrán presentar cualquiera de los dos eventos: <ul style="list-style-type: none">• 10.1. Desistimiento de la solicitud• 10.2. Ampliación de términos	Jefe de División	
10.1.	Evento	Desistimiento de la solicitud: Art. 18: Los usuarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus solicitudes, sin perjuicio de que esta pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la corporación podrá continuar con el trámite de la solicitud si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá un oficio describiendo los motivos para continuar con este trámite. (Ley 1755 , 2015) Y se procede a dar cierre al caso y continuar con el paso 10.1.1. Archivar caso.	Jefe de División	Comunicación externa
10.1.1.	Evento	Archivar caso: Se archiva la solicitud en el expediente digital a través del sistema de gestión documental Orfeo y en físico adjuntando los siguientes documentos:	Jefe de División	



ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CAFASUR

Código: MI-AUS-PR-01 **Versión:** 1.0.0 **Fecha:** 24-10-2019 **Página:** 8 de 14

		<ul style="list-style-type: none"> • Formulario PQRSF • Notificación de desistimiento • Oficio describiendo los motivos para continuar con el tramite(si hubiere el caso) • Soporte de envió 		
10.2.	Evento	<p>Ampliación de términos: Parágrafo. Art. 14: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la corporación debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Ley 1755 , 2015) Se procede a realizar el paso 10.2.1. Elaborar o ajustar solicitud de ampliación de términos.</p>	Jefe de División	
10.2.1.	Actividad	<p>Elaborar o ajustar solicitud de ampliación de términos: El jefe de división redactara un documento en el cual especifique la causa por la cual solicita ampliar el termino de respuesta a la solicitud y el plazo establecido para dar respuesta el cual no debe exceder el doble del término inicial, luego de realizar este documento procede con el paso 10.2.2. ¿Se autoriza él envió de la solicitud?</p>	Jefe de División	Comunicación externa
10.2.2.	Compuerta divergente	<p>¿Se autoriza él envió de la solicitud? La Dirección Administrativa verifica que la solicitud presente una redacción clara y concisa donde especifique los parámetros establecidos por la ley para la ampliación de términos de respuesta. Cuando encuentre que la información coincide con estos criterios procede a autorizar el envió de la respuesta, de lo contrario devuelve el documento al jefe de división para que le realice los ajustes necesarios. Cuando la solicitud sea aprobada procede a realizar el paso 10.2.3. Enviar la solicitud.</p>	Dirección Administrativa	Solicitud aprobada y firmada
10.2.3.	Actividad	<p>Enviar solicitud: Luego de que la dirección aprueba el envió de la solicitud, el jefe de división reasigna la respuesta por medio del sistema de gestión documental Orfeo e impreso con la firmas legibles al departamento de atención al usuario el cual se encargara de enviar el documento por los diferentes canales habilitados para este trámite,</p>	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	



ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01
 Versión: 1.0.0
 Fecha: 24-10-2019
 Página: 9 de 14

		luego de este se realiza el paso 10.2.4. Fin.		
10.2.4.	Evento	Fin: Luego de enviar la solicitud de ampliación se cierra el caso quedando a la espera de la respuesta por parte del usuario.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	
11	Actividad	Asignar el responsable para dar la respuesta: El jefe de división le asigna la solicitud al encargado del departamento a través del sistema de gestión documental Orfeo para que realice el trámite correspondiente para dar respuesta dentro de los términos establecidos. El encargado de departamento procede a realizar la actividad 12. Analizar la solicitud.	Jefe de División	
12	Actividad	Analizar solicitud: El encargado del departamento determina el tipo de solicitud a gestionar, indaga sobre las posibles causas para realizar un bosquejo de la respuesta a redactar. En este caso se puede habilitar una compuerta divergente la cual inicia con la actividad 13. ¿Información completa?	Encargado del Departamento	
13	Compuerta divergente	¿Información completa? Cuando la información no está completa se procede a indagar porque medio se recibió la información: Teléfono, correo electrónico u oficina de atención al usuario para determinar qué medio de contacto se tiene del usuario para poder ampliar la información de la solicitud.	Encargado del Departamento	
13.1.	Actividad	Ampliar la información: Se contacta al usuario para ampliar la información recibida dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará los términos para resolver la petición. Según art.17 Ley 1755 del 2015.	Encargado del Departamento	
13.2.	Compuerta basada en eventos	¿Información a tiempo? A partir de esta compuerta se habilitan dos eventos de acuerdo a la respuesta recibida por parte del usuario: 13.2.1. Recepción de información 13.2.2 Vencimiento de términos	Encargado del Departamento	
13.2.1.	Evento	Recepción de información En caso de que no se pueda contactar con el usuario se da un tiempo de espera para volver a contactar dentro del término de 10 días hábiles tiempo estimado para dar respuesta al trámite.	Encargado del Departamento	



CAFASUR

ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 10 de 14

13.2.2.	Evento	<p>Vencimiento de términos: Art. 17: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la corporación decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (Ley 1755 , 2015)</p> <p>El encargado del departamento procede a realizar la actividad 13.2.3 Elaborar notificación de desistimiento.</p>	Encargado del Departamento	
13.2.3.	Actividad	<p>Elaborar notificación de desistimiento: Se redactará una comunicación externa en la cual se especifique las razones por las cuales se procede a dar cierre al caso. El jefe de división procede a realizar la actividad 13.2.4. ¿Se autoriza él envío de la solicitud?</p>	Jefe de división	Comunicación Externa
13.2.4.	Evento	<p>¿Se autoriza él envío de la solicitud? La Dirección Administrativa verifica que la solicitud presente una redacción clara y concisa donde especifique los parámetros establecidos por la ley para la gestión del desistimiento. Cuando encuentre que la información coincide con estos criterios procede a autorizar el envío de la notificación, de lo contrario le devuelve el documento al jefe de división para que le realice los ajustes necesarios.</p>	Dirección Administrativa	Solicitud aprobada y firmada
14.	Actividad	<p>Realizar indagación: Cuando la información está completa el encargado del departamento realiza una indagación para determinar cuál fue la causa y origen de la PQRS para así dar un trámite oportuno y claro al proceso.</p>	Encargado del Departamento	
15.	Evento	<p>¿Requiere información de otro departamento? Se analiza si la información presentada es compleja y requiere apoyo de otro departamento de lo contrario se procede a proyectar la respuesta.</p>	Encargado del Departamento	



ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 11 de 14

15.1.	Actividad	Solicitar información: Se realiza un análisis de la solicitud para determinar el departamento encargado al cual se le puede solicitar la información para complementar la respuesta. Luego de la investigación el encargado procede a realizar la actividad 16. Proyectar o ajustar respuesta.	Encargado del Departamento	
16.	Actividad	Proyectar o ajustar respuesta: El encargado del departamento analiza la causa y origen de la PQRS y con esa información recolectada procede a elaborar la respuesta para dar solución a la solicitud recibida. Emite respuesta en el Orfeo con un lenguaje claro y conciso. Toda respuesta debe ir firmada por quien la generó y luego pasa el documento físico al departamento de atención al usuario para que proceda a realizar él envío de la respuesta.	Encargado del Departamento	Respuesta a la solicitud
17	Compuerta divergente	¿Requiere revisión jurídica? Se analiza si la respuesta requiere un concepto jurídico de acuerdo a la naturaleza de la solicitud y se procede a reasignar la respuesta al asesor jurídico para que este la revise y proceda a realizar el paso 17.1 ¿Se aprobó la respuesta proyectada?	Encargado del Departamento	
17.1.	Compuerta divergente	¿Se aprobó la respuesta proyectada? El asesor jurídico revisa la respuesta dentro del ámbito legal, si encuentra que la respuesta esta correcta y cumple con los requisitos establecidos por la ley procede a reasignar la respuesta al jefe de división para que este realice el paso 18. ¿Se aprobó la respuesta proyectada?	Asesor jurídico	
18.	Compuerta divergente	¿Se aprobó la respuesta proyectada? El jefe de división revisa la respuesta que esté acorde con la información solicitada y que cumpla con los requisitos para las respuestas a solicitudes establecidos en la política de atención al usuario, si encuentra que la respuesta está acorde, este aprueba la respuesta y el encargado de departamento puede proceder a realizar la actividad 19. Radicar respuesta a la solicitud.	Jefe de división	
19.	Actividad	Radicar respuesta a la solicitud: El encargado del departamento realiza una comunicación externa de envío mediante el SGD Orfeo en la cual especifica la razón por las cuales se presentó la solicitud y la respuesta que se le dio a este trámite velando por el bienestar del solicitante. Entrega la respuesta al jefe de	Encargado del Departamento	Comunicación externa

**CAFASUR**

ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 12 de 14

		división para que este proceda a realizar la actividad 20. Firmar respuesta.		
20.	Actividad	Firmar respuesta: El jefe de la división verifica la respuesta dada por el encargado del departamento y firma la respuesta de lo contrario será devuelta para realizar los ajustes necesarios. Luego pasa la respuesta en físico a la dirección administrativa para que esta realice el paso 21. ¿Se autoriza él envió de la solicitud?	Jefe de división	Respuesta Firmada
21.	Evento	¿Se autoriza él envió de la solicitud? La Dirección Administrativa verifica que la respuesta a la solicitud presente una redacción clara y concisa donde especifique la gestión del trámite realizado para la resolución de la solicitud. Cuando encuentre que la información coincide con estos criterios procede a autorizar el envió de la respuesta, de lo contrario le devuelve el documento al jefe de división para que le realice los ajustes necesarios. El jefe de división le asigna la respuesta al departamento de atención al usuario para que este proceda a realizar la actividad 22. Enviar respuesta.	Dirección Administrativa	Respuesta aprobada y Firmada
22.	Actividad	Enviar respuesta: El departamento de atención al usuario y correspondencia envía la respuesta al usuario por los diferentes contactos suministrados: correo electrónico o correo físico. Luego procede a realizar la actividad 23. Enviar encuesta de satisfacción.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	Solicitud enviada
23.	Actividad	Enviar encuesta de satisfacción: El departamento de atención al usuario y correspondencia corrobora la entrega y conformidad de la respuesta a través de una llamada para verificar la entrega y conformidad de la respuesta haciendo la encuesta de satisfacción por contacto telefónico o en su defecto se envía por email la encuesta para conocer su grado de satisfacción, en caso de no ubicar a la persona se hará intento de comunicación hasta en tres oportunidades dentro de los 8 días siguientes a la emisión de la respuesta de lo contrario se dará cierre. Luego continúa con el paso 24. ¿Solución satisfecha?	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	Formulario de encuesta de satisfacción
24.	Compuerta divergente	¿Solución satisfecha? Si el usuario manifiesta conformidad se procede a dar cierre al caso, de lo contrario se le pregunta si quiere volver a realizar la solicitud.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y	

**CAFASUR**

ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código:	MI-AUS-PR-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	24-10-2019	Página:	13 de 14
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	----------

		Actividad 24.1 ¿Abrir solicitud nuevamente?	Correspondencia	
24.1.	Compuerta divergente	¿Abrir solicitud nuevamente? Se le manifiesta al usuario que tiene la opción de realizar nuevamente la solicitud si no está conforme con la respuesta, si el usuario decide realizar nuevamente la solicitud se da inicio al nuevo trámite de lo contrario se da cierre al caso. paso 25. Archivar caso	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	
25.	Evento	Archivar caso: Soporta la gestión de la PQR archivando la solicitud, su respuesta y encuesta de satisfacción en Orfeo y físico.	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	

7 Referencias

- Archivo General de la Nación. (01 de Enero de 2019). *Archivo General de la Nación Colombia*. Recuperado el 01 de 10 de 2019, de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: <https://www.archivogeneral.gov.co/servicios/PQRSD>
- Congreso de la Republica. (2015). Ley 1755 del 2015. En C. d. Republica, *Derecho Fundamental de Petición* (pág. 10). Bogota: Avance Juridico.
- Ley 1755 . (30 de 06 de 2015). *Secretaria del Senado*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de Ley 1755 del 2015: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html
- Superintendencia del Subsidio Familiar. (2019). Por la cual se imparten instrucciones generales y condiciones técnicas de remisión de datos de las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar con fines de inspección, vigilancia y control. En S. d. Familiar, *Anexo tecnico Circular externa 007* (págs. 72-73). Bogota D.C.

8 Control de cambios

Control de cambios		
Fecha	Descripción	Versión
24/10/2019	Elaboración del procedimiento	1.0.0



ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: MI-AUS-PR-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 24-10-2019 Página: 14 de 14

9 Registro de aprobación

Registro de aprobación			
	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Heidy Johana Rendón Dussan	Auxiliar de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia	22/10/2019
Revisó	Daniel Esteban Guzmán Molina	Coordinador de Planeación y Desarrollo	23/10/2019
	Jhonatan Steven Arias Meneses	Coordinador de SG-SST y Gestión Humana	23/10/2019
Aprobó	Carlos Alfonso Melo Palma	Director Administrativo	24/10/2019