

SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Fondo Nacional económico y el Partido Conservador Colombiano dando cumplimiento a la ley 1712 de 2014 de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional, da a conocer el sistema de gestión de peticiones quejas y sugerencias.

Para el Fondo Nacional Económico y el partido conservador es muy importante tener un sistema de gestión para las peticiones quejas y sugerencias de nuestros afiliados, para así tener conocimiento útil y lograr mejorar nuestros procesos; así como también es necesario disponer de mecanismos implementados desde nuestro sitio web para que incentiven la participación de nuestros asociados. Este sistema de gestión de peticiones quejas y sugerencias permitirá el nivel de calidad, generando un mejor desempeño en nuestra labor día a día.

- El fondo Nacional Económico del Partido Conservador dispondrá de una persona para recibir, acusar y direccionar a las diferentes dependencias, las peticiones quejas o reclamos que lleguen a las instalaciones de la entidad.
- La persona encargada de esta gestión tiene el conocimiento del procedimiento establecido para la gestión de las peticiones sugerencias y quejas.
- El sistema debe ser de fácil acceso para los afiliados de la colectividad y en general.
- Deben existir formatos estándares a disposición de los afiliados para la presentación de peticiones, quejas y sugerencias, así como un lugar indicado para su presentación. "casillero o buzón".
- Disponibilidad de diversos medios para la presentación de las peticiones, sugerencias y quejas, incluyendo formatos escritos, electrónicos o vía telefónica.
- El trabajador del área responsable de la petición sugerencia o queja debe brindar una respuesta que satisfaga la necesidad de nuestros afiliados.
- Debe tener un control de respuesta y llevar una trazabilidad de las peticiones que tenga la dependencia.
- El Fondo Nacional económico y el Partido Conservador debe publicar sus procedimientos de gestión de peticiones quejas y sugerencias de forma interna y externa.

- Para que un afiliado que tenga algún tipo de inquietud queja o reclamo de cualquier tipo necesita conocer la forma de presentarla y a quién debe acudir. Esta información debe estar disponible en todo momento en nuestro sitio web.
- Fondo Nacional económico y el Partido Conservador debe proporcionar la información acerca de cómo y a quién deben dirigirse las quejas y sugerencias, incluyendo un contacto, número de teléfono, dirección, dirección electrónica, etc. Deben existir mecanismos y herramientas para difundir esta información.

ACCESIBILIDAD DE FORMATOS

- Los formatos para la gestión de peticiones quejas y sugerencias deberán ser fácilmente accesibles para todos los afiliados.
 - Ser fáciles de encontrar "sitio web"
 - Ser fáciles de usar
 - Estar disponibles en diversos formatos de comunicación

RESPUESTA DILIGENTE

- Las peticiones sugerencias y quejas deben tratarse con prontitud, cortesía y de acuerdo con su urgencia. El Fondo Nacional Económico y el Partido Conservador establecerá plazos para dar respuesta.
- El Fondo Nacional Económico y el Partido Conservador deberá tener control en las llamadas, de acuse de recibo, para indicar la recepción de una solicitud.
- Datos relevantes acerca de la petición, queja o sugerencia.
- Si la petición no es posible contestarla en los plazos establecidos el afiliado debe ser notificado.
- Todas las peticiones deben ser tratadas de forma individual sin perjuicios y con mucha imparcialidad en el proceso.
- Deben poner en conocimiento todas las pruebas y argumentos existentes para dar una buena contestación a las peticiones.
- Ninguna petición queja o reclamo tiene costo alguno para los afiliados.
- La petición queja o reclamo que envíen los afiliados con datos personales no deberá hacerse pública, en dado caso que sea necesario se contara con la autorización del afiliado.
- Es importante que el personal esté dispuesto a ayudar y asistir al usuario que desea presentar una queja o sugerencia, si así lo requiere.

ENFOQUE AL AFILIADO

El Fondo Nacional y el Partido Conservador deben mostrar en el desarrollo del proceso de tratamiento de la gestión de las peticiones quejas y sugerencias su interés real en conocer los deseos y necesidades de todos los afiliados de la organización.

MEJORA CONTINUA

El proceso debería ser revisado con regularidad para asegurar la calidad y eficiencia de los resultados, siendo un objetivo principal dentro de la organización.

CALIDAD DE LOS RECURSOS

Es importante designar los recursos adecuados para la gestión de las peticiones quejas y sugerencias, con el suficiente nivel de autoridad para aquellos encargados de la toma de decisiones.

INFORMACION SISTEMATICA

Es importante que se establezcan métodos sistemáticos para la recopilación de información acerca de las peticiones quejas y sugerencias recibidas, para permitir así que la entidad realice un informe del proceso e identifique situaciones repetitivas.

RECEPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Se deben presentar las peticiones quejas y sugerencias en el formato establecido en la página web que también estará disponible por medio físico en las instalaciones de la sede. En este formato se almacenarán los datos y la información que se aplicará en las fases del proceso, de tal manera que ningún tratamiento debería iniciarse sin el correspondiente formulario debidamente diligenciado.

SEGUIMIENTO

La información registrada anteriormente debe estar almacenada y clasificada de forma que permita su consulta posterior, y así facilitar su seguimiento a lo largo de todo el proceso. Con este fin, en esta "Base de datos" o "sistema de registro" sea en formato electrónico o no, debe actualizarse el estado de la incidencia periódicamente, para permitir consultas del usuario cuando éste lo requiera.

ACUSE DE RECIBO

Debe enviarse una notificación al usuario, indicando que su queja o sugerencia ha sido recibida y se encuentra en el proceso de resolución. Esto se llevará a cabo en el formato que se considere pertinente.

EVALUACIÓN INICIAL

Cada queja o sugerencia recibida, deberá clasificarse de acuerdo a los criterios establecidos.

CIERRE DEL PROCESO

Debe determinarse si la solución ofrecida ha sido satisfactoria para el afiliado para proceder al cierre y registro de la incidencia.

REFERENCIA

Se toma como referencia el modelo estándar de la ISO 10002 DE 2004