



PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE
CÓDIGO: PR-MJ-06
VERSION: 07
PAGINA: 1 de 3



1. OBJETIVO	Definir directrices para la recepción y tratamiento de las PQRSF, con el fin de atender las necesidades del cliente en cada una de las etapas de la prestación del servicio y la aplicación de diferentes programas para asegurar su completa y permanente satisfacción.		
2. ALCANCE	Desde la identificación de las necesidades del cliente a través de las PQRSF y encuestas de satisfacción, hasta la toma de acciones para dar respuesta a dichas solicitudes.		
3. RESPONSABLE	Encargado de quejas y reclamos.		
4. DEFINICIONES			
PETICION	Solicitud de información, prestación del servicio o trámite administrativo de interés particular o general, mediante acción legal como un Derecho de Petición o manifestación informal.		
QUEJA	Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor del IMER y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.		
RECLAMO	Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el IMER.		
SUGERENCIA	Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la del IMER.		
FELICITACION	Manifestación positiva sobre el trato o servicio recibido.		
SERVICIO AL CLIENTE	Interacción entre la organización y el cliente a lo largo de la prestación del servicio.		
5. DESCRIPCIÓN			
Nº	Actividad	Responsable	Registro
1	Registrar la PQRSF: Ingresar la información de PQRSF en el formato de PQRSF.	Todos los procesos	FTO-068- PQRSF
2	Enviar al responsable el formato de PQRSF: Enviar al responsable PQRSF para que realice su respectiva validación y registro.	Todos los procesos Encargado de PQRSF	FTO -041 control de correspondencia.
3	Determinar a qué proceso pertenece: Se determina el proceso que será encargado de trámite y dar respuesta.	Encargado de PQRSF	FTO -041 control de correspondencia.

Elaboró: Contratista	Revisó: Subgerente Administrativo y financiero	Aprobó: Gerente
Fecha: 04 de diciembre de 2024	Fecha: 04 de diciembre de 2024	Fecha: 11 de diciembre de 2024



PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE
CÓDIGO: PR-MJ-06
VERSION: 07
PAGINA: 2 de 3



4	Ingrese la información para el tratamiento de quejas y reclamos.	Líder de Proceso	FTO -041 control de correspondencia.
5	Registrar Respuesta: Se debe ingresar en la herramienta de quejas y reclamos la respuesta que se dio.	Líder de Proceso	FTO-068 PQRSF. FTO -041 control de correspondencia.
6	Comunicar oportunamente la respuesta: Se comunica con el cliente para darle a conocer la solución dada.	Líder de proceso	FTO-068- PQRSF.
7	Realizar encuesta de satisfacción: se realiza la encuesta de satisfacción anual, analiza y hace informe.	Encargado de encuesta de satisfacción	FTO-03- encuesta de satisfacción.
8	Tomar acciones: De acuerdo a la información obtenida en el control de las PQRSF y en la encuesta de satisfacción tomar los correctivos necesarios.	Líder del proceso	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del Cambio	Versión
04 de noviembre de 2013	Creación de documento	01
29 de julio de 2016	Revisión total del documento	02
29 de mayo de 2018	Ajustar descripción del tratamiento de PQRSF y especificación de responsables	03
03 de septiembre de 2019	Se agregaron nuevos formatos	04
12 de mayo de 2020	Revisión general del documento Se realizó cambio de imagen corporativa Se cambia nombre de gerente y subgerente	05
08 de septiembre de 2020	Se realiza actualización de definiciones	06
11 de diciembre de 2024	Se realiza el cambio de la imagen institucional	07

Elaboró: Contratista	Revisó: Subgerente Administrativo y financiero	Aprobó: Gerente
Fecha: 04 de diciembre de 2024	Fecha: 04 de diciembre de 2024	Fecha: 11 de diciembre de 2024

