

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	COOP-CX-01
		Versión	1
		Implementación	13/02/2024

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de los asociados, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRS hasta la atención y solución correspondiente a las mismas.

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Todo asociado podrá formular peticiones en interés particular.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un asociado. Con algo o alguien en la organización durante la prestación de un servicio.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del asociado, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen.

Sugerencias: La proposición o insinuación de una idea, recomendación o consejo.

4. CONDICIONES GENERALES

- La empresa pone a disposición de sus asociados, los siguientes canales de atención:
 - Oficina Principal:** Calle 93 No. 19 b – 66 Oficina 102
 - Teléfono:** PBX: 6012366743 Ext. 104
 - Correo Electrónico:** gerencia@cooptraexxon.com
 - Página web:** www.cooptraexxon.com
 - Oficina Virtual:** <https://www.sifonecompany.com/oficina-virtual-cooptraexxon/Login/LoginAcceso.aspx>
- Para la gestión y respuesta de las PQRS, se deben responder en un término no mayor a 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de la radicación de la PQRS por parte del asociado. Por otra parte, en caso de cumplirse el tiempo establecido y aun no se cuenta con la respuesta requerida, se notificará al asociado una prórroga de tiempo (entre 5 a 10 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	COOP-CX-01
		Versión	1
		Implementación	13/02/2024

3. Cada petición, queja, reclamo y/o sugerencia se recibirá a través de los canales antes mencionados, la responsabilidad de la gestión de este correo será del Gerente General de la organización.
4. En caso de recibir una PQRS en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo gerencia@cooptraexxon.com.
5. En caso de recibir una PQRS vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos del asociado:
 - Nombre completo
 - Cédula o NIT
 - Celular
 - Correo electrónico
 - Información relacionada con la PQRS

De igual manera, esta información será redireccionada al correo gerencia@cooptraexxon.com

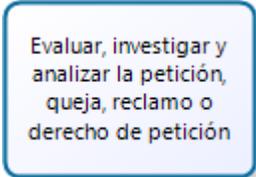
6. Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado física o digitalmente por el representante legal de la organización.
7. En caso de recibir una PQRS con temas de imparcialidad, se debe enviar a la Junta de Vigilancia para su revisión, análisis y respuesta formal.

5. ENTRADAS Y SALIDAS

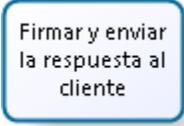
ENTRADA	SALIDA
Manifestación de la petición, queja, reclamo o sugerencia, frente a los servicios de una parte interesada.	Solución a la petición, queja, reclamo o sugerencia a la parte interesada.

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	COOP-CX-01
		Versión	1
		Implementación	13/02/2024

6. FLUJGRAMA

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
1		Inicio	-	-	-
2		Recibir la PQRS presentada por el asociado o partes interesadas en los canales establecidos en las condiciones generales. De recibir alguna PQRS por otro colaborador, direccionar al correo electrónico gerencia@cooptraexxon.com y relacionar una breve descripción de la situación, datos de contacto de la parte interesada y medio por el cual se recibió.	Colaboradores Equipo COOPTRAEXXON	OPERATIVA	Teléfono, Correo Electrónico, Oficina Principal, Pagina web, Oficina Virtual.
3		¿Se recibe la PQRS por los diferentes medios disponibles? Si: Continuar con la actividad 4			
4		Evaluar, investigar y analizar la información de y/o sugerencia, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución brindada.	Gerente General	OPERATIVA	Correo Electrónico

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	COOP-CX-01
		Versión	1
		Implementación	13/02/2024

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
5		Firmar y enviar la respuesta al asociado, dicha respuesta se guardará en documentos compartidos en la carpeta PQRS.	Gerente General	OPERATIVA	Correo Electrónico
6		Enviar la respuesta a la Junta de Vigilancia quien recepcionara el proceso realizado y verificara el cumplimiento de este procedimiento.	Gerente General	OPERATIVA	Correo Electrónico
7		Fin	-	-	-

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	COOP-CX-01
		Versión	1
		Implementación	13/02/2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA EJECUCION	CARGO	CRITERIO(S)	ACCION REALIZADA
1	13/02/2024	Consejo de Administración	Creación del procedimiento de PQRS	Se expide el procedimiento para el tratamiento de PQRS de los asociados de COOPTRAEXXON, por el Consejo de Administración bajo acta No.663 del 13 de Febrero de 2024 en reunion Ordinaria.