

NOMBRE DE DOCUMENTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUD DACCESO A LA INFORMACION

1. OBJETIVO

Realizar informe periódico de las peticiones, quejas y reclamos y solicitudes y medir el nivel de satisfacción del cliente externo de la Notaria Única de Jamundí e implementar acciones tendientes a mejorar dicho nivel de satisfacción.

2. ALCANCE

Este procedimiento Inicia con la identificación de los clientes a los cuales se les hará seguimiento por medio de las solicitudes PQRS y finaliza con la aplicación de los correctivos necesarios de acuerdo a los resultados.

3. DEFINICIONES

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

4. DESARROLLO.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	De manera diaria dar respuesta a los PQRS diligenciados en la página web	Asistente Administrativo	Formato para los PQRS del cliente externo.
2.	Analizar los PQRS enviados a través de la página con el fin de medir la satisfacción del cliente. Se deja durante el semestralmente el mismo formato, a menos que el Notario o el Gerente decidan que debe ser cambiado.	Notario	Formato para los PQRS del cliente externo.
3.	Realiza cuadro estadístico de usuarios que han ingresado a la página web y han desarrollado el cuestionario en el mes	Asistente administrativo	Cuadro estadístico de usuarios
4.	Calcula el número de usuarios a analizar teniendo en cuenta la población analizada en el periodo anterior.	Notario	
5.	Durante el mes, de manera aleatoria, toman algunos formatos tramitados por los usuarios de la Notaria y las respuestas dadas para mirar el nivel de satisfacción del cliente. Es indispensable al analizar los formatos verificar que todas las preguntas sean respondidas.	Asistente Administrativo	Formato para los PQRS del cliente externo.
6.	Archiva en un folder los formatos diligenciados.	Asistente administrativo	
7.	Realiza semestralmente la tabulación de los formatos por {área y tema} y presenta resultados al Gerente y al Notario para que basándose en ellos, tomen las medidas preventivas o correctivas a que haya lugar.	Asistente administrativo	Tabulación de los formatos
8.	Realiza un análisis de la información a fin de interpretar y concluir sobre cada uno de los puntos evaluados y determinar el grado de satisfacción del cliente.	Notaria	Informe de Análisis de la medición de la satisfacción del cliente.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
9.	Calculan los indicadores de la ejecución de la herramienta para medir la satisfacción del cliente.	Notaria	Formato de Ficha técnica
10.	Definen el Plan de acción a seguir para mejorar la satisfacción del cliente, basándose en los resultados arrojados por el análisis estadístico, en el cual se evidencian los aspectos a mejorar con relación a la prestación del servicio.	Notaria	Plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente
11.	Programan las actividades que van a ser ejecutadas en el semestre para dar respuesta al Plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente.	Notaria	Formato de Programación
12.	Ejecutan el Plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente teniendo en cuenta la programación definida, coordinado con cada responsable, las actividades y los recursos.	Responsables asignados en el plan de mejoramiento	
13.	Realiza seguimiento al Plan de mejoramiento para verificar que se este cumpliendo lo estipulando en él y que las medidas tomadas buscando mejorar la satisfacción del cliente estén dando los resultado esperados. De ser necesario se ajusta el Plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente.	Notaria	Plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente.