



COMISION NACIONAL DE QUEJAS y RECLAMOS

PROCEDIMIENTO

Versión: 01

Página 1 de 4

Aprobó: Comisión de Quejas y Reclamos
Junta Directiva Nacional

Fecha de aprobación: 2016-04-07

OBJETIVO

Atender y gestionar las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias, de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas.

ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción solicitudes, peticiones, reclamos y sugerencias hacia la Organización Sindical, o las Quejas contra el Instituto, a través cualquiera de los medios disponibles, y en todos los casos diligenciando el formulario diseñado para este fin, hasta el cierre de la misma, aplica a todos nuestros afiliados.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia. Título II, Cap. 1, Artículo 23.
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción. Título V, Numeral b, Art. 49, 53 y 54.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Derecho de Petición, Artículos 5 y 17
- Estatutos SINDEMILEGAL y demás reglamentación que aplique.

DEFINICIONES

Se anexa al presente definiciones, teniendo en cuenta que todo aquello que vaya dirigido a la Organización sindical se encasilla en los términos de Reclamo, solicitud y sugerencia; y lo dirigido hacia la Institución se denominará Quejas.

CONSIDERACIONES

Para formular las quejas y reclamos el solicitante a través del correo organizacional de Quejas - Reclamos y Sugerencias lo realizará, quejasyreclamos@sindemilegal.org. En caso que la queja o reclamo sea recibida telefónica o personalmente, debe diligenciar el formato para tal fin y será ingresada al sistema.



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o
intranet



Procedimiento predefinido



Conector



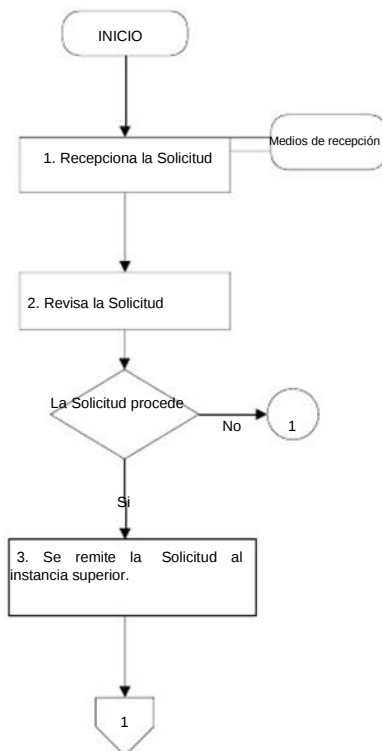
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE
REFERENCIA



1. Recepción de la solicitud.

Para interponer la queja, reclamo solicitud o sugerencia el solicitante lo ingresará a través de la Comisión de Quejas – Reclamos, haciendo uso de cualquiera de los medios disponibles para ello y la comisión le Confirmará el recibido de la solicitud.

En caso que la solicitud sea recibida telefónica se debe diligenciar el formato para tal fin e ingresarlo a la comisión

Comisión de
Quejas y
Reclamos

Formulario
Recepción y
Reclamos con
soportes

2. Revisa la solicitud para confirmar si está debidamente documentada y le informa al solicitante el número consecutivo asignado, terminando el proceso de Recepción.

En caso de no estar debidamente documentada le informa al solicitante y le pide la documentación necesaria.

Comisión de
Quejas y
Reclamos

Correo
electrónico

3. Se da trámite a la siguiente instancia (junta fiscal, secretaria) según el caso de la siguiente manera:

- a). Queja: se remite a la Junta Nacional
- b). Reclamo hacia la organización se remite a la junta.
- c). Reclamo contra un miembro de la organización sindical se remite al Fiscal.
- d). Solicitudes: se remiten a la secretaria general.
- e). Sugerencias: se remite a la Junta.

Comisión de
Quejas y
Reclamos

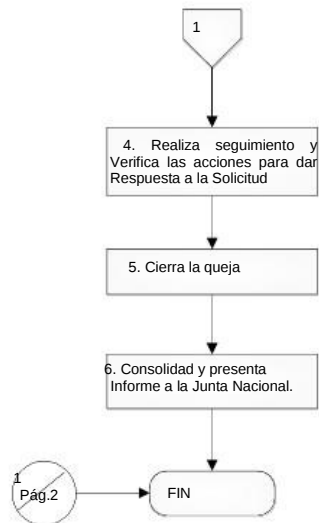
Correo
electrónico

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



4. Ejecuta el plan de Acción para dar solución a la Solicitud, se realiza seguimiento y verificación a las acciones que hayan propuesto las instancias superiores

Comisión de
Quejas y
Reclamos

Correo
electrónico

5. Solicita informe a la instancia superior y cierra la solicitud. Se confirma con el solicitante su satisfacción.

Comisión de
Quejas y
Reclamos

Correo
electrónico

6. Presenta el Informe de Estado de las quejas y/o Reclamos a la Junta Directiva Nacional cada 2 meses antes que esta se reúna, informe presencial cada 4 meses.

Comisión de
Quejas y
Reclamos

Informe de
gestión

(Diligencie este formato llenando todos los campos solicitados)



Asunto: Instituto INMLCF			Queja ☐		
Organización SINDEMEDILEGAL: Reclamos ☐		Solicitudes ☐		Sugerencias ☐	
Nombre:			Apellidos:		
Cedula:			Cargo:		
Correo Electrónico:					
Teléfonos: celular:			Fijo:		
Dirección:					
Regional:		Seccional:		Unidad Básica:	
Ciudad:			Fecha:		

[illegible]

(Si tiene algún documento como soporte a su solicitud por favor adjúntelo a este formato)



¡Tenga en Cuenta!

Definiciones Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cualquier sindicalizado podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por escrito, descargando del sitio web: www.sindemedilegal.org el formato y enviarlo diligenciado al correo electrónico: quejasyreclamos@sindemedilegal.org

Solicitud: Es el derecho fundamental que tienen todos y todas los trabajadores del Instituto, a presentar solicitudes respetuosas a la organización sindical, por motivos de interés general o particular y obtener una respuesta de fondo y forma.

Queja: Es el derecho que tiene todo trabajador o trabajadora del Instituto, de solicitar la intermediación de SINDEMILEGAL, para exigir, reivindicar o demandar una solución a una vulneración de sus derechos laborales.

Reclamo: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un afiliado o afiliada, en relación con las actuaciones sindicales o una conducta que considera irregular de algún miembro de la organización sindical.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de un afiliado o afiliada, con el fin de mejorar el servicio y la gestión sindical.

Proceso de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El proceso de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias se describe como un sistema que capta la satisfacción de los afiliados; después de recibir el servicio, por distintos medios que la organización sindical debe proveer o resolver. Esa manifestación del afiliado es recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsables de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos establecidos; el proceso debe ofrecer una respuesta y retroalimentación al afiliado.

Tiempos de solución

Quince (15) días para dar respuesta a la Queja.
Quince (15) días para atender Reclamos.
Diez (10) días para contestar las solicitudes.
Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.

Nombre Estado

- Verificación en Correspondencia
 - Asignación de comité y/o funcionario
 - Evaluación de la Solicitud
- Envío de Respuesta