

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

1. INTRODUCCION

La asociación de recicladores aprovechando el planeta pone a disposición de sus usuarios este programa de atención al usuario y PQRS, como punto de partida para ampliar y consolidar la fidelidad de sus usuarios. A través de este, se puede profundizar la manera en que la asociación es percibida. además, refuerza la cultura del servicio dentro de la asociación de reciclaje.

Cuando hablamos del programa de **SERVICIO AL USUARIO Y PQRS**, es crucial entender que se está hablando de un sistema integral que gestiona la interacción con el usuario desde el primer contacto hasta la evaluación final de su experiencia.

La asociación de Recicladores aprovechando el planeta (ARAPLA) tiene el firme compromiso de brindar un servicio de calidad a sus usuarios. Para ello, es fundamental contar con un canal efectivo para atender sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Este manual tiene como objetivo establecer un procedimiento claro y transparente para la recepción, gestión y respuesta a las PQR, garantizando la satisfacción de nuestros usuarios y el mejoramiento continuo de nuestros servicios.

En la asociación, creemos que la atención al cliente es un pilar fundamental para el éxito de nuestra organización. Por ello, nos comprometemos a brindar una atención de calidad a todos nuestros usuarios, basada en los principios de:

- **Respeto:** Tratar a los usuarios con amabilidad, consideración y empatía
- **Eficiencia:** Responder a las solicitudes y necesidades de los usuarios de manera oportuna y eficaz.
- **Transparencia:** Proporcionar información clara, precisa y completa sobre nuestros servicios, tarifas y demás aspectos relevantes.
- **Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad por nuestras acciones y por la calidad del servicio que prestamos.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

2. OBJETIVOS

El objetivo principal del programa es brindar a los usuarios una experiencia de servicio excepcional que se caracterice por ser:

- **Eficiente:** Los clientes deben ser atendidos de forma rápida y oportuna.
- **Amable:** El personal de la asociación debe ser cordial y servicial.
- **Transparente:** La asociación debe ser clara y honesta en su comunicación con los clientes.

2.1 ALCANCE

Canales de atención:

La asociación ofrece una variedad de canales de atención para que los usuarios puedan contactarla fácilmente:

- **Línea de atención al cliente:** Los clientes pueden llamar a un número de teléfono para obtener información, solicitar recolecciones o presentar quejas.
- **Correo electrónico:** Los clientes pueden enviar un correo electrónico a la asociación para realizar consultas o presentar quejas.
- **Redes sociales:** La asociación tiene presencia en las redes sociales para que los clientes puedan interactuar con ella y obtener información.
- **Oficina principal:** Los clientes pueden visitar la oficina principal de la asociación para recibir atención personal.

Servicios de atención al usuario:

La asociación ofrece una amplia gama de servicios de atención al usuario, incluyendo:

- **Información sobre el servicio de reciclaje:** La asociación puede proporcionar información sobre los horarios de recolección, los materiales que se pueden reciclar y los puntos de reciclaje.
- **Solicitud de recolección de material reciclable:** Los clientes pueden agendar citas para la recolección de material reciclable o informar sobre problemas con la recolección.
- **Quejas y sugerencias:** La asociación recibe quejas y sugerencias de los clientes y las investiga y resuelve de manera oportuna.
- **Capacitación a clientes:** La asociación ofrece talleres y charlas sobre la importancia del reciclaje y cómo separar los residuos.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

Indicadores de gestión:

La asociación utiliza una serie de indicadores para medir la calidad de su servicio de atención al cliente, incluyendo:

- **Tiempo de espera en la línea de atención al cliente:** La asociación se esfuerza por mantener el tiempo de espera en un nivel mínimo.
- **Satisfacción del cliente:** La asociación realiza encuestas de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio.
- **Resolución de quejas y sugerencias:** La asociación registra el tiempo que tarda en resolver las quejas y sugerencias de los clientes.

Recursos humanos:

La asociación cuenta con personal capacitado en atención al usuario para brindar un servicio de calidad. La asociación también tiene un manual de atención al usuario que establece las normas y procedimientos para la atención.

Herramientas tecnológicas:

La asociación utiliza una serie de herramientas tecnológicas para mejorar la atención, incluyendo:

- **Sistema de gestión de quejas y sugerencias:** La asociación utiliza un sistema para registrar y gestionar las quejas y sugerencias de los clientes.
- **Software para la gestión de la atención al cliente:** La asociación utiliza software para gestionar la atención al cliente y mejorar la eficiencia del servicio.

Evaluación y mejora:

La asociación se compromete a mejorar continuamente su servicio de atención al usuario. La asociación realiza encuestas de satisfacción, analiza los indicadores de gestión e implementa medidas de mejora.

Compromiso de la Asociación de Reciclaje:

La Asociación de Reciclaje se compromete a brindar un servicio de atención al usuario de alta calidad que satisfaga las necesidades de sus clientes. La asociación se esfuerza por ser un líder en la industria del reciclaje y por promover la importancia del reciclaje en la comunidad.



Fecha de Elaboración

Fecha Ultima Modificación

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

3. NORMATIVIDAD

<p>Ley 1755 de 2015</p> <p>Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición</p>	<p>Artículo 17: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p> <p>Artículo 14: términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p>
<p>Ley 142 de 1994</p> <p>ley de servicios públicos domiciliarios</p>	<p>La Ley 142 de 1994, en su artículo 142, establece los siguientes derechos de los usuarios en cuanto a peticiones relacionadas con el servicio público de aseo:</p> <p>1. Derecho a presentar peticiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios tienen derecho a presentar peticiones ante la empresa prestadora del servicio de aseo, de manera verbal o escrita, sobre cualquier aspecto relacionado con la prestación del servicio. <p>2. Derecho a obtener información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios tienen derecho a obtener información clara y oportuna sobre: <ul style="list-style-type: none"> Las tarifas del servicio. La calidad del servicio. Los horarios de recolección. Los puntos de entrega de residuos aprovechables. Los mecanismos para presentar PQR. Los canales de atención al cliente.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

	<p>3. Derecho a recibir respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las empresas prestadoras del servicio de aseo tienen la obligación de responder las peticiones de los usuarios en un término no mayor a 15 días hábiles. • La respuesta debe ser clara, precisa y completa, y debe atender el fondo de la petición. <p>4. Derecho a ser escuchado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios tienen derecho a ser escuchados por la empresa prestadora del servicio de aseo cuando presenten una petición o una PQR. • La empresa debe brindar al usuario la oportunidad de explicar su situación y de presentar las pruebas que considere necesarias <p>5. Derecho a la participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios tienen derecho a participar en la gestión del servicio público de aseo a través de: Las mesas de trabajo. Las audiencias públicas. Los consejos de prestación del servicio
<p>Conceptos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) sobre los Derechos de los Usuarios del Servicio Público de Aseo</p>	<p>1. Derecho a la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto CRA 1351 de 2020: La empresa prestadora del servicio debe informar a los usuarios sobre las tarifas, la calidad del servicio, los horarios de recolección, los puntos de entrega de residuos aprovechables, los mecanismos para presentar PQR y los canales de atención al cliente.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto CRA 1422 de 2020: La información debe ser clara, precisa, completa, veraz y oportuna. Debe estar disponible en diferentes formatos y canales, incluyendo la página web de la empresa, las oficinas de atención al cliente y las facturas del servicio. <p>2. Derecho a la participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto CRA 1234 de 2019: Los usuarios tienen derecho a participar en la gestión del servicio público de aseo a través de las mesas de trabajo, las audiencias públicas y los consejos de prestación del servicio. • Concepto CRA 1089 de 2021: La empresa prestadora del servicio debe promover la participación de los usuarios en la gestión del servicio. Debe brindar información clara y oportuna sobre las diferentes formas de participación y facilitar el acceso a los mecanismos de participación. <p>3. Derecho a la prestación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto CRA 987 de 2018: La empresa prestadora del servicio debe garantizar la prestación del servicio de aseo en todo el territorio del municipio • Concepto CRA 1123 de 2020: El servicio de aseo debe ser prestado con calidad, eficiencia y continuidad. La empresa prestadora del servicio debe cumplir con los estándares de calidad establecidos por la CRA. <p>4. Derecho a la facturación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto CRA 876 de 2017: La empresa prestadora del servicio debe entregar a los usuarios una factura que contenga información clara y precisa sobre el consumo del servicio, el valor
--	---

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

	<p>de la tarifa y los diferentes conceptos que se cobran.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto CRA 954 de 2019: La factura debe ser legible y estar en español. La empresa prestadora del servicio debe entregar la factura con una antelación mínima de 15 días a la fecha de vencimiento del pago. <p>5. Derecho a la PQR:</p> <p>Concepto CRA 765 de 2016: Los usuarios tienen derecho a presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) relacionados con el servicio público de aseo.</p> <p>Concepto CRA 890 de 2018: La empresa prestadora del servicio debe contar con un sistema de atención al cliente que permita a los usuarios presentar PQR de manera fácil y eficiente.</p>

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS PARA ASOCIACIÓN DE RECICLAJE

4.1. Objetivo:

Establecer un procedimiento claro y eficiente para la atención de usuarios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en la Asociación de Reciclaje.

4.2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los usuarios de los servicios de la Asociación de Reciclaje, incluyendo:

- **Personas naturales:** Ciudadanos que reciclan materiales.
- **Personas jurídicas:** Empresas, instituciones educativas, etc. que generan material reciclable.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

4.3. Canales de atención:

Los usuarios pueden presentar sus PQRS a través de los siguientes canales:

- **Línea de atención al cliente:** 316 819 09 69
- **Correo electrónico:** asociacionarapla@gmail.com
- **Página de internet:** www.arapla.com
- **Oficina principal:** calle 103D no 104-10

4.4. Recepción de PQRS:

La Asociación de Reciclaje registrará todas las PQRS que reciba a través de los canales de atención mencionados anteriormente. La información que se debe registrar incluye:

- **Nombre del usuario:**
- **Número de identificación:**
- **Contacto (teléfono, correo electrónico):**
- **Descripción de la PQRS:**
- **Fecha y hora de recepción:**

4.5. Radicación y respuesta:

A cada PQRS se le asignará un número de radicación para su seguimiento. La Asociación de Reciclaje dará respuesta a las PQRS en un plazo máximo de 15 días hábiles.

- Se elabora la respuesta a la PQRS de manera clara, precisa y oportuna, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Peticiones: se informa sobre la viabilidad de la solicitud y el tiempo estimado para su respuesta.

Quejas: se investiga la situación y se ofrece una solución al problema.

Reclamos: se evalúa el daño o perjuicio causado y se ofrece una reparación o compensación.

Solicitudes: se informa sobre el trámite o servicio solicitado y se orienta al usuario sobre los pasos a seguir



Fecha de Elaboración

Fecha Ultima Modificación

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

	ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA NIT: 901642490 - 9		NUMERO DE RADICADO					
1. Información del solicitante:								
Nombre y apellido								
Número de identificación:								
Dirección de residencia:								
Teléfono de contacto:								
Correo electrónico:								
2. Tipo de solicitud: Plazos de respuesta								
Petición			15 días hábiles					
Queja			15 días hábiles.					
Reclamo			15 días hábiles.					
Sugerencia			10 días hábiles.					
Denuncia			30 días hábiles					
3. Descripción de la solicitud:								
4. Documentos anexos:								
Si tiene documentos que soportan su solicitud, adjúntelos en este apartado								
5. Canal de Comunicación de La Solicitud								
verbal		telefonico		electronico		Fisico		
5. Firma del solicitante:								
FIRMA				FECHA				
7. Seguimiento a la solicitud:								
<p>Puede realizar seguimiento a su solicitud a través de los canales de atención al ciudadano de la asociación. Calle 130D NO 104-10</p> <p>Línea telefónica 316 819 09 69 . Email: asociacionarapla@gmail.com -Pagina de internet www.arapla.com</p>								

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

4.6. Solución de PQRS:

La Asociación de Reciclaje se compromete a solucionar las PQRS de manera oportuna y eficaz. Para ello, la asociación cuenta con un equipo de profesionales capacitados para atender las necesidades de los usuarios.

Tiempos de respuesta:

- Peticiones: máximo 10 días hábiles.
- Quejas: máximo 15 días hábiles
- Reclamos: máximo 20 días hábiles.
- Solicitudes: el tiempo de respuesta dependerá del trámite o servicio solicitado.

4.7. Seguimiento:

La Asociación de Reciclaje realizará seguimiento a las PQRS hasta que se encuentren completamente solucionadas.

4.8. Mecanismos de apelación:

En caso de que el usuario no esté satisfecho con la respuesta a su PQRS, puede presentar un recurso de apelación ante la Asociación de Reciclaje.

4.9. Buzón de sugerencias:

La Asociación de Reciclaje dispondrá de un buzón de sugerencias para que los usuarios puedan aportar ideas y mejoras para el servicio.

4.10. Divulgación:

La Asociación de Reciclaje divulgará este procedimiento a través de su página web, redes sociales y demás canales de comunicación.

4.11. Evaluación y mejora:

La Asociación de Reciclaje evaluará periódicamente este procedimiento para identificar las áreas de mejora.

4.12. Compromiso:

La Asociación de Reciclaje se compromete a brindar un servicio de atención al usuario de alta calidad, caracterizado por la eficiencia, la amabilidad y la transparencia.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

4.13. Mecanismos de apelación:

- En caso de que el solicitante no esté satisfecho con la respuesta a su PQRS, puede presentar un recurso de apelación dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta.
- El recurso de apelación será revisado por un comité de PQRS, el cual emitirá una respuesta final en un plazo máximo de 10 días hábiles.

5. CAUSALES DE PRESENTACIÓN DE PQR EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN EL COMPONENTE DE APROVECHAMIENTO

CAUSALES DE PRESENTACIÓN DE PQR EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN EL COMPONENTE DE APROVECHAMIENTO

Las principales causales de presentación de PQR en el servicio público de aseo en el componente de aprovechamiento se pueden clasificar en las siguientes categorías:

5.1. Deficiencias en la prestación del servicio:

- **Falta de recolección:** No se recolectan los residuos aprovechables en el horario establecido o no se realiza la recolección con la frecuencia adecuada.
- **Inconsistencia en la clasificación:** Los residuos aprovechables no se clasifican correctamente o se mezclan con los residuos no aprovechables.
- **Daños a los contenedores:** Los contenedores para residuos aprovechables están dañados o en mal estado.
- **Falta de información:** Los usuarios no tienen información clara sobre cómo separar y entregar los residuos aprovechables.
- **Incumplimiento de la normatividad:** La empresa prestadora del servicio no cumple con la normatividad vigente para el aprovechamiento de residuos.

5.2. Insatisfacción con la atención al cliente:

- **Dificultad para presentar PQR:** Los usuarios tienen dificultades para presentar sus PQR a través de los canales disponibles.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

- **Falta de respuesta oportuna:** Las PQR no se responden en el tiempo establecido.
- **Respuestas insatisfactorias:** Las respuestas a las PQR no son satisfactorias para los usuarios.
- **Falta de seguimiento:** No se realiza seguimiento a las PQR para verificar la satisfacción del usuario.

5.3. Otros:

- **Falta de cultura ambiental:** Los usuarios no tienen una cultura ambiental adecuada para el aprovechamiento de residuos.
- **Problemas con los recicladores:** Los usuarios tienen problemas con los recicladores que recolectan los residuos aprovechables.
- **Falta de incentivos:** Los usuarios no tienen incentivos para separar y entregar los residuos aprovechables.

Es importante tener en cuenta que las causales de presentación de PQR pueden variar según el contexto específico de cada ciudad o municipio

A continuación, se presentan algunos ejemplos de PQR que se pueden presentar en el componente de aprovechamiento:

Peticiones:

- Solicitar información sobre cómo separar y entregar los residuos aprovechables.
 - Solicitar un cambio en el horario de recolección de residuos aprovechables.
 - Solicitar la reparación de un contenedor para residuos aprovechables.
- Quejas:

- Quejarse por la falta de recolección de residuos aprovechables.
- Quejarse por la inconsistencia en la clasificación de residuos aprovechables.
- Quejarse por la falta de información sobre el aprovechamiento de residuos.

Reclamos:

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQR			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

- Reclamar por un daño a un contenedor para residuos aprovechables.
- Reclamar por una respuesta insatisfactoria a una PQR.
- Reclamar por la falta de seguimiento a una PQR.

Es importante que los usuarios presenten sus PQR de manera formal y documentada para que puedan ser atendidas de manera oportuna y eficaz por la asociación.

La asociación de reciclaje prestadora del servicio público de aseo tiene la obligación de atender las PQR de los usuarios en el tiempo establecido y de manera satisfactoria.

En caso de que la empresa prestadora del servicio no atienda la PQR de manera satisfactoria, el usuario puede acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para presentar una queja.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la entidad encargada de proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en Colombia.

6. INDICADORES DE GESTIÓN PQR PARA ASOCIACIÓN DE RECICLADORES

Los indicadores de gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) son herramientas fundamentales para evaluar la eficacia y eficiencia del sistema de atención al cliente de la fundación de recicladores.

Estos indicadores permiten medir el desempeño de la asociación en la recepción, gestión y resolución de las PQR, así como identificar áreas de mejora.

A continuación, se presenta una lista de indicadores de gestión PQR que pueden ser utilizados por la fundación Recicladores:

1. Eficiencia:

- **Tiempo promedio de respuesta a las PQR:**

Este indicador mide el tiempo que tarda la asociación en responder a las PQR desde su recepción. Un tiempo de respuesta corto indica una mayor eficiencia en la atención al cliente.

- **Porcentaje de PQR resueltas dentro del plazo establecido:**

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQR			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

Este indicador mide el porcentaje de PQR que se resuelven dentro del plazo establecido por la ley o por la propia asociación. Un alto porcentaje de PQR resueltas dentro del plazo indica una mayor eficiencia en la gestión de las PQR.

- **Tasa de resolución a la primera llamada:**

Este indicador mide el porcentaje de PQR que se resuelven en la primera interacción con el usuario. Una alta tasa de resolución a la primera llamada indica una mayor eficiencia en la atención al cliente.

2. Eficacia:

- **Satisfacción del usuario:** Este indicador mide el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida a sus PQR. Se puede medir a través de encuestas, entrevistas o grupos focales. Un alto nivel de satisfacción del usuario indica una mayor eficacia en la gestión de las PQR.

- **Número de PQR recurrentes:** Este indicador mide el número de PQR que se presentan sobre el mismo tema o problema. Un alto número de PQR recurrentes puede indicar que la asociación no está abordando adecuadamente las causas de fondo de las PQR.

- **Número de PQR escaladas:** Este indicador mide el número de PQR que se escalan a un nivel superior de la asociación. Un alto número de PQR escaladas puede indicar que la asociación no está resolviendo las PQR de manera eficaz en el primer nivel de atención.

3. Calidad:

- **Porcentaje de PQR resueltas favorablemente al usuario:** Este indicador mide el porcentaje de PQR que se resuelven a favor del usuario. Un alto porcentaje de PQR resueltas favorablemente al usuario indica una mayor calidad en la atención al cliente.

- **Cumplimiento de la normativa:** Este indicador mide el grado de cumplimiento de la asociación con la normativa vigente en materia de PQR. Un alto grado de cumplimiento de la normativa indica una mayor calidad en la gestión de las PQR.

- **Número de quejas ante las autoridades:** Este indicador mide el número de quejas que se presentan ante las autoridades de protección al consumidor por parte de los usuarios de la asociación. Un bajo número de quejas ante las autoridades indica una mayor calidad en la atención al cliente.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

4. Otros indicadores:

- **Número de PQR por tipo:** Este indicador permite identificar los tipos de PQR más frecuentes.
- **Tiempo promedio de resolución por tipo de PQR:** Este indicador permite identificar los tipos de PQR que tardan más tiempo en resolverse.
- **Origen de las PQR:** Este indicador permite identificar los canales por los cuales se presentan las PQR. Es importante que la asociación de Recicladores seleccione los indicadores de gestión PQR que sean más relevantes para su organización y que defina metas para cada indicador. La medición y seguimiento de los indicadores de gestión PQR permitirá a la asociación mejorar continuamente la calidad de su atención al cliente.

6.1 INDICADORES DE PQRS CON METAS PARA ASOCIACIÓN DE RECICLADORES A 4 AÑOS

Objetivo:

Establecer indicadores de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) con metas ambiciosas pero alcanzables para la Asociación de Recicladores a un plazo de 4 años. Estos indicadores permitirán medir la satisfacción de los usuarios con el servicio de atención al cliente y la eficacia del sistema de gestión de PQRS de la asociación.

Indicadores:

1. Tasa de resolución de PQRS:

- **Meta actual:** 80% en 2024
- **Meta a 4 años:** 95% en 2028

2. Tiempo promedio de respuesta a PQRS:

- **Meta actual:** 5 días hábiles en 2024
- **Meta a 4 años:** 2 días hábiles en 2028

3. Satisfacción del usuario con la respuesta a PQRS:

- **Meta actual:** 85% en 2024
- **Meta a 4 años:** 95% en 2028

4. Número de PQRS por cada 100 usuarios:

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

- **Meta actual:** 5 PQRS en 2024
- **Meta a 4 años:** 3 PQRS en 2028

5. Número de sugerencias implementadas:

- **Meta actual:** 5 sugerencias en 2024
- **Meta a 4 años:** 10 sugerencias en 2028

Metas:

Las metas para cada indicador se establecieron de manera ambiciosa pero alcanzable, teniendo en cuenta la capacidad actual de la Asociación de Recicladores y el potencial de mejora.

Estrategias para alcanzar las metas:

- **Capacitación al personal en atención al cliente:** La asociación debe invertir en la capacitación de su personal para que pueda brindar un servicio de atención al cliente de alta calidad.
- **Implementación de un sistema de gestión de PQRS:** La asociación debe implementar un sistema de gestión de PQRS que permita registrar, gestionar y solucionar las PQRS de manera eficiente.
- **Realización de encuestas de satisfacción:** La asociación debe realizar encuestas de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de atención al cliente.
- **Análisis de las PQRS:** La asociación debe analizar las PQRS para identificar las áreas de mejora en el servicio.
- **Implementación de medidas de mejora:** La asociación debe implementar medidas de mejora para solucionar los problemas identificados en las PQRS.

Seguimiento y evaluación:

La Asociación de Recicladores debe realizar un seguimiento periódico de los indicadores de PQRS para evaluar el cumplimiento de las metas. La asociación también debe realizar evaluaciones periódicas del sistema de gestión de PQRS para identificar las áreas de mejora.

Conclusión:

La implementación de un sistema de gestión de PQRS con indicadores de desempeño y metas ambiciosas permitirá a la Asociación de Recicladores mejorar la satisfacción de sus usuarios y brindar un servicio de atención al cliente de alta calidad.

ASOCIACION DE RECICLADORES APROVECHANDO EL PLANETA ARAPLA	PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO Y GESTION DE PQRS			
	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	