

Política de Atención

PQRS

Masbosques Colombia



Masbosques
entre todos

Política de atención a PQRS - Masbosques Colombia





Nuestra política de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) está diseñada para asegurar una excelente experiencia de atención a las personas. **Valoramos tus comentarios y opiniones como parte integral de nuestro compromiso con la mejora continua.** Estamos aquí para escucharte, responder a tus inquietudes y construir entre todos una mejor corporación, más sostenible.

Gracias por confiar en nosotros y por ser parte de esta misión compartida.

Objetivos



Proporcionar un **canal accesible y transparente** para que nuestros grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



Utilizar los comentarios y sugerencias para **mejorar continuamente nuestros procesos**, servicios y relaciones con nuestros aliados.



Brindar una **respuesta oportuna, clara y efectiva** a todas las PQRS recibidas.



Garantizar un **manejo cuidadoso y confidencial** de todas las PQRS.

Alcance

Esta política se aplica a todos los **grupos de interés de Masbosques**, incluidos **colaboradores, socios, aliados, clientes y otras partes interesadas**.

Procedimiento de atención a PQRS

1 Recepción de las PQRS



Las PQRS se pueden presentar por:



Correo electrónico



Teléfono



Redes sociales



Formulario en línea



Atención presencial

Para presentar una PQRS puedes hacerlo de dos formas: verbal o escrita.



Canales PQRS verbal:

en este caso puedes solicitar a la persona que recepciona tu petición que haga registro y te entregue constancia de esta.



Telefónicamente

- ✓ Sede Rionegro: **3221881**
- ✓ Sede Medellín: **3221881** ext. 104



Presencialmente

- ✓ Sede Rionegro: **Carrera 55 BA No. 16B 54/60/66**
Urbanización San Bartolo.
- ✓ Sede Medellín: **Cll 34 CR 43 – 66**
Centro Comercial San Diego, bloque norte. Oficina 226



Canales PQRS escrita:

en este caso debe quedar constancia de tu petición de manera escrita.



Correo electrónico



gdocumental@masbosques.org



Radicar directamente en oficinas de la organización



Sede Rionegro:

Carrera 55 BA No. 16B 54/60/66 Urbanización San Bartolo.



Sede Medellín: **Cl 34 CR 43 - 66**

Centro Comercial San Diego, bloque norte. Oficina 226



Redes sociales



responder mensaje que redireccione al link de PQRS
www.masbosques.org/pqrs/

Cada PQRS recibida será asignada según el tema, a cada líder, en nuestro sistema de seguimiento SIADOC.

2

Confirmación de recepción



Dentro de un plazo máximo de 24 horas,



se enviará un acuse de recibo al solicitante, indicando el número de referencia



y el plazo estimado de respuesta.



Todas las solicitudes se deben responder en 10 días hábiles, plazo establecido por política interna.





Clasificación y asignación

3

Las PQRS serán clasificadas de la siguiente manera:

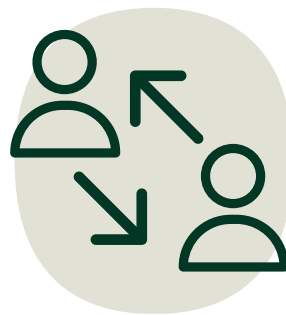
según su naturaleza



Petición



Queja



Reclamo



Sugerencia

según su nivel de prioridad



Alta



Media



Baja

Cada PQRS será asignada al equipo o área correspondiente para su gestión.





Investigación y resolución



El equipo correspondiente llevará a cabo una investigación detallada para resolver la PQRS.



Una vez resuelta la PQRS, se comunicará la solución al solicitante de forma clara y oportuna. En esta respuesta se relaciona el link para responder la encuesta de satisfacción.



Evaluación de la satisfacción



Después de cerrar el caso, se pide al solicitante evaluar su satisfacción con el proceso y la resolución.



Los comentarios recibidos serán analizados para identificar oportunidades de mejora.



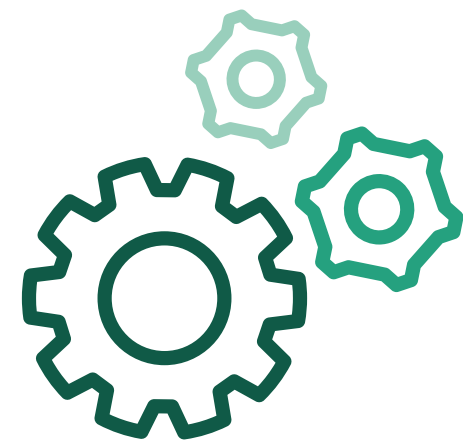
Documentación y archivo

Todos los procesos de atención a PQRS serán documentados y archivados para futuras referencias y análisis.





Mejora continua



Realizamos revisiones periódicas de nuestros procesos de atención a PQRS para identificar áreas de mejora.



Confidencialidad



Todas las PQRS recibidas se tratarán confidencialmente y los datos personales de los solicitantes se protegerán según las leyes de protección de datos aplicables.



En Masbosques, nos comprometemos a cuidar de ti y de tus inquietudes. **Gracias por confiar en nosotros y permitirnos acompañarte en tu experiencia.**



Política de Atención

PQRS



Masbosques
entre todos