



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO DEL MANUAL	3
DEFINICIONES O CONCEPTOS	4
ROLES Y FUNCIONES	7
ALCANCE	14
CANALES DE RECEPCIÓN	15
TIEMPOS DE RESPUESTA ESTIMADO	16
PETICIONES	16
QUEJAS	18
PRESENTACIÓN DE QUEJAS	18
REGISTRO DE LA QUEJA	19
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS	19
RESPUESTA A LA QUEJA	20
MOTIVOS PARA LA NO ACEPTACIÓN DE UNA QUEJA	21
INFORMACIÓN DE SOPORTE PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS	24
RECONOCIMIENTOS	26
SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL SISTEMA DE PQRS	27
REVISIÓN PERIÓDICA Y SISTEMATIZACIÓN DE PQRS	27
ANEXOS	36



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



INTRODUCCIÓN

En el Restaurante Finca Chikua, la satisfacción de los clientes es nuestra prioridad. Con el fin de garantizar una experiencia gastronómica inolvidable y mantener los más altos estándares de calidad, hemos establecido este manual de procedimientos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Creemos firmemente que cada interacción con nuestros clientes es una oportunidad para mejorar y crecer. Al establecer canales claros y efectivos para recibir sus comentarios, podemos identificar áreas de oportunidad y tomar acciones inmediatas para resolver cualquier inquietud. A su vez, buscamos capacitar a nuestro equipo para que pueda gestionar de manera eficiente y empática cualquier tipo de solicitud, garantizando así una respuesta oportuna y satisfactoria.

Este manual detalla los procedimientos y políticas que guiarán la gestión de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en Finca Chikua.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Invitamos a todos nuestros colaboradores a familiarizarse con su contenido y a participar activamente en este proceso.

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las funciones y responsabilidades del personal del restaurante Finca Chikua involucrado en la atención, gestión y seguimiento de las PQRS, con el fin de mejorar continuamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



DEFINICIONES O CONCEPTOS

ATENCIÓN AL PÚBLICO: Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona u organización, con el fin de cumplir o atender las solicitudes presentadas por la misma.

CLIENTE: Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o servicio destinado o requerido por la misma.

RESTAURANTE: Establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local.

DENUNCIA: Es la puesta de una solicitud ante una entidad gubernamental o autoridad competente, con el fin de reportar conductas o situaciones irregulares que no corresponden con los procesos de la compañía o con el personal de la misma.

GESTIÓN DE CALIDAD: Área encargada de gestionar los trámites solicitados por el cliente, validando que se cumpla con la información requerida y se le garantice al cliente una respuesta oportuna ante las solicitudes.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



MEJORA: Cambio positivo hacia un estado superior, ya sea en términos de calidad, salud, precio o habilidades. Es un concepto que se aplica en diversos contextos y que busca optimizar algo para que sea lo mejor posible.

PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede verse afectada por la actividad u decisiones que se puedan tomar dentro de una compañía.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona, para presentar de forma respetuosa a una entidad las solicitudes sobre servicios o atención al ciudadano.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Estos pueden estar o no documentados.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular o un producto que puede presentar características diferentes al producto vendido inicialmente.

RECONOCIMIENTO: Es la acción para distinguir una persona, cosa o una organización entre otras existente debido a que esta presenta características u ofrece mejores oportunidades.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01



Fecha: 2024 - 2025



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Es la percepción que puede tener una persona, por el servicio ofrecido, evaluando que este haya cumplido con las expectativas solicitadas.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es la acción que permite solicitar u obtener información de una entidad en temas referentes a la compañía o en acceso a información que sea de carácter público.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una posible idea o propuesta que pueda mejorar la atención, productos y la gestión de la organización.

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD		
	GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión: 01	

ROLES Y FUNCIONES

MESERO (A)

Para garantizar una adecuada atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se asignan funciones específicas a diferentes miembros del equipo del restaurante Finca Chikua. A continuación se describen sus responsabilidades en detalle:

Recepcionista / Mesero(a)

Su rol es clave en el restaurante ya que es la persona encargada de la atención inicial y percepción del cliente.

Funciones detalladas:

- **Recepción de PQRS:**

Escuchar activamente al cliente cuando este manifieste alguna inquietud, insatisfacción o sugerencia. Se debe mostrar una actitud cordial, paciente y profesional en todo momento.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- **Registro inicial:**

Registrar con precisión la información proporcionada por el cliente en el formato físico o digital habilitado para PQRS. Esto incluye nombre del cliente, tipo de solicitud, fecha, hora, descripción del hecho y cualquier evidencia presentada (fotos, videos, etc.).

- **Comunicación inmediata:**

Informar al Supervisor de Servicio sobre la situación para que se inicie el proceso de atención formal. No se deben tomar decisiones ni ofrecer compensaciones sin autorización.

- **Seguimiento presencial:**

En el caso de que la situación ocurra durante el servicio (por ejemplo, un plato servido en mal estado), debe mantenerse atento al estado emocional del cliente y colaborar en la solución que establezca el supervisor.

- **Promoción del canal PQRS:**

Motivar a los clientes a usar el sistema de sugerencias cuando expresen ideas de mejora verbalmente, para que queden formalmente registradas y puedan ser evaluadas.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Supervisor de Servicio / Coordinador de Sala / jefe de personal

Es la persona encargada de gestionar directamente las PQRS y coordinar con otras áreas.

Funciones detalladas:

- **Clasificación de la PQRS:**

Analizar la información registrada por el mesero o recepcionista, verificar con el cliente si es necesario y determinar si se trata de una petición, queja, reclamo o sugerencia.

- **Registro en sistema interno:**

Documentar la PQRS en la base de datos, bitácora digital o física del restaurante, asegurando que cada caso tenga un seguimiento formal.

- **Coordinación interdepartamental:**

Comunicar la situación a la cocina, caja o administración, según el tipo de PQRS, y liderar el proceso para encontrar una solución eficaz y oportuna.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- **Respuesta al cliente:**

Informar al cliente sobre la solución adoptada o el proceso que se seguirá.

Siempre se debe mantener una actitud empática y profesional.

- **Seguimiento posterior:**

Verificar que la solución fue efectiva y que el cliente quedó satisfecho con la atención recibida. En casos complejos o delicados, realizar seguimiento posterior vía correo, teléfono o WhatsApp.

- **Reporte a la Gerencia:**

Informar periódicamente a la gerencia sobre los casos gestionados, especialmente aquellos que se repiten o que puedan afectar la reputación del restaurante.

Chef / Encargado de Cocina

Es una ficha clave en el restaurante ya que es la persona responsable de la calidad y presentación de los alimentos.

Funciones detalladas:



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- **Atención a PQRS relacionadas con alimentos:**

Revisar detalladamente los casos que involucren problemas con los alimentos, como mal estado, cocción inadecuada, presentación deficiente, ingredientes incorrectos, tiempos de espera excesivos, entre otros.

- **Análisis de causas:**

Determinar si el problema se debió a un error humano, fallo en el proceso, materia prima de baja calidad u otro factor. Debe documentar esta información y proponer acciones correctivas.

- **Correcciones inmediatas:**

Disponer rápidamente la preparación de un nuevo plato o devolución según el caso, coordinando con el Supervisor de Servicio para asegurar una experiencia satisfactoria.

- **Capacitación interna:**

Implementar entrenamientos o refuerzos técnicos con el personal de cocina para evitar la reincidencia de errores detectados en las PQRS.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- **Informe mensual de incidencias:**

Participar en las reuniones de revisión mensual de PQRS, entregando reportes de incidencias en cocina y propuestas de mejora.

Administrador(a) / Gerente del Restaurante

Es la persona responsable del liderazgo estratégico en la gestión de PQRS.

Funciones detalladas:

- **Supervisión del proceso completo:**

Asegurar que todos los empleados conozcan y apliquen correctamente el protocolo PQRS. Realizar auditorías internas para verificar el cumplimiento del procedimiento.

- **Atención a casos graves:**

Intervenir directamente en PQRS que representen un alto impacto para la reputación del restaurante o que no hayan sido resueltas satisfactoriamente por los responsables operativos.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- **Análisis estratégico:**

Evaluar los datos recolectados de las PQRS para identificar patrones, debilidades operativas y oportunidades de mejora continua en los servicios y procesos.

- **Comunicación con el cliente:**

En casos delicados, contactar directamente al cliente afectado para ofrecer disculpas, brindar compensaciones si corresponde y fortalecer la relación con el restaurante.

- **Reporte mensual de gestión:**

Elaborar un informe mensual consolidado con estadísticas, análisis y conclusiones sobre las PQRS del periodo. Presentar este informe en reuniones de equipo y proponer planes de mejora.

- **Revisión de políticas:**

Actualizar o ajustar los procedimientos, formatos y canales de PQRS conforme a las necesidades detectadas o cambios en el modelo de atención al cliente.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



ALCANCE

Este manual aplica a todas las áreas del Restaurante Finca Chikua y a todas las personas que deseen presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS) en relación con nuestros servicios, productos o la experiencia general en el restaurante.

El presente manual abarca desde la recepción de la PQRS hasta su respuesta y seguimiento, incluyendo todas las etapas del proceso y es de cumplimiento obligatorio para todos los empleados del restaurante, quienes son responsables de conocer y aplicar de forma correcta los procedimientos establecidos en el mismo.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



CANALES DE RECEPCIÓN

Los canales de comunicación por los cuales los clientes, pueden solicitar o realizar una petición, queja, reclamo o sugerencia son:

Escrita: Es la forma oficial a través de la cual el cliente puede solicitar una petición o queja, o según sea el caso realizar un reconocimiento o sugerencia. Las opciones para presentar las PQRS de forma escrita son las siguientes:

- Documento impreso solicitado a la empresa o descargando desde la página oficial.
- Por medio del WhatsApp: 313 312 7073
- Correo electrónico: fincachikua@hotmail.com
- En el código QR que se encuentra directamente en las instalaciones del

restaurante o en siguiente enlace:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAAAa_Vq7TA5UMkFOOVk5T0RKS0FRSkRSRFNYSU5KMFqXSi4u&origin=QRCode



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Verbal: Es una forma informal, para realizar una solicitud de PQRS, pero se puede realizar a través del personal de la empresa, y será el asesor o el área administrativa, las personas encargadas de plasmar o agregar la información en los formatos destinado para ello.

TIEMPOS DE RESPUESTA ESTIMADO

PETICIONES

En el restaurante Finca Chikua, los trámites de peticiones para consulta de información se podrán realizar de forma escrita o telefónica. Para garantizar un seguimiento adecuado y una respuesta oportuna, es fundamental que la persona encargada de atender la petición registre la solicitud en el formato designado para tal fin. Este registro detallado permitirá mantener un historial de las peticiones recibidas y realizar un seguimiento efectivo del proceso de respuesta.

TÉRMINOS DE RESPUESTA PARA PETICIONES

- **Peticiones de documentos e información:**



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- Las peticiones de documentos e información serán atendidas en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del ingreso de la solicitud al correo electrónico designado para tal caso.
- Una vez recibida la solicitud, se confirmará su recepción mediante un correo electrónico de respuesta que incluirá un número de radicado y se enviará una copia al área encargada de dar respuesta a la petición.
- En caso de que no sea posible dar respuesta a la petición dentro del plazo de ocho (8) días hábiles, se informará al solicitante, explicando los motivos de la demora y se comunicará la nueva fecha de respuesta, la cual no excederá los cinco (5) días hábiles adicionales.

➤ **Peticiones que requieren un plazo de respuesta mayor:**

- Algunas peticiones, debido a su complejidad o a la necesidad de realizar investigaciones exhaustivas, pueden requerir un plazo de respuesta mayor a ocho (8) días hábiles. En estos casos, se informará al solicitante sobre la necesidad de un plazo adicional y se establecerá una nueva fecha de respuesta, la cual podrá ser de hasta quince (15) o treinta (30) días hábiles, dependiendo de la naturaleza de la solicitud.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- Si, por alguna razón, no se logra dar respuesta a la solicitud en la fecha establecida, se contactará al solicitante para informarle los motivos de la demora y se proporcionará una nueva fecha de respuesta.

El restaurante Finca Chikua, se esforzara por brindar respuestas claras, completas y oportunas a todas las peticiones de información recibidas. Se valora la comunicación abierta y transparente con los clientes y se tendrá el compromiso de mantener informados en cada etapa del proceso de respuesta.

Quejas

Las quejas de los clientes son una oportunidad valiosa para identificar áreas de mejora y garantizar una experiencia satisfactoria. Para gestionar de manera eficiente todas las quejas, se establecerán los siguientes procedimientos:

Presentación de quejas

Las quejas pueden presentarse de forma escrita utilizando el formulario diseñado para tal fin. En este formulario, el cliente debe detallar de manera clara y concisa la naturaleza de la queja, incluyendo:



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- **Fecha y hora del incidente:** Para facilitar la investigación y la identificación de posibles patrones.
- **Descripción detallada de los hechos:** Incluyendo los productos o servicios involucrados y las personas con las que el cliente interactuó.
- **Expectativas del cliente:** Lo que el cliente espera como solución o compensación.

Registro de la queja

Una vez recibida una queja, esta será registrada en el sistema de gestión de PQRS dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Este registro incluirá toda la información proporcionada por el cliente, así como la asignación de un número de radicado único que permitirá realizar un seguimiento detallado de la queja.

El cliente recibirá una confirmación por correo electrónico informándole sobre la recepción de su queja y el número de radicado asignado.

Investigación y análisis

Inmediatamente después de registrar la queja, se iniciará una investigación para determinar las causas raíz del problema. Esta investigación puede involucrar



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



entrevistas con el cliente, revisión de cámaras si es necesario de igual forma si la queja está relacionada con un empleado del restaurante se realizara una entrevista con él y se realizara el análisis de los procesos internos.

Respuesta a la queja

Una vez finalizada la investigación, se proporcionará al cliente una respuesta por escrito (correo electrónico) que incluirá:

- **Reconocimiento de la queja:** Agradecer al cliente por haber informado sobre el problema.
- **Resumen de la investigación:** Explicar los hallazgos de la investigación de manera clara y concisa.
- **Acciones correctivas:** Detallar las acciones que se han tomado o se tomarán para resolver el problema y prevenir que vuelva a ocurrir.
- **Plazos:** Indicar los plazos estimados para la implementación de las acciones correctivas.
- **Compensación (si aplica):** Si se considera necesario, se ofrecerá una compensación al cliente.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



El plazo máximo para dar respuesta a una queja es de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción. En casos excepcionales, donde se requiera una investigación más exhaustiva, se informará al cliente sobre la extensión del plazo y se proporcionará una nueva fecha estimada de respuesta.

El restaurante Finca Chikua, se comprometerá a resolver todas las quejas de manera justa, oportuna y profesional. Teniendo en cuenta que cada queja es una oportunidad para mejorar los productos y servicios y fortalecer la relación con los clientes.

Motivos para la no aceptación de una queja

✓ Reclamaciones por alimentos y bebidas

El restaurante Finca Chikua, tiene como compromiso ofrecer productos y servicios de la más alta calidad. Sin embargo, se entiende que pueden surgir situaciones imprevistas.

➤ Plazos para reclamaciones:

- Para garantizar la calidad de los productos y la satisfacción de los clientes, se solicita que cualquier reclamo relacionado con la calidad de



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



los alimentos o bebidas se presente dentro de un plazo máximo de **24 a 48 horas** a partir del momento en que el cliente detecta el inconveniente o la insatisfacción.

- Esta medida permitirá realizar una investigación exhaustiva y tomar las acciones correctivas necesarias de manera oportuna y eficiente.

➤ **Excepciones:**

- En caso de que el cliente detecte un problema de salud relacionado con el consumo de los productos ofrecidos por el restaurante, deberá informar inmediatamente a nuestro personal y presentar un certificado médico que acredite dicha situación.

➤ **Reclamaciones fuera de plazo:**

- Las reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido serán evaluadas de manera individualizada.
- Para que se pueda analizar la viabilidad de la reclamación, se le solicita al cliente proporcionar la mayor cantidad de información posible, incluyendo:
 - Fecha y hora de la compra.
 - Descripción detallada del problema.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- Comprobante de compra (si aplica).
- Fotografías del producto en cuestión (si es necesario).
- Cualquier otro documento que pueda respaldar la reclamación.

✓ **Soporte insuficiente para la reclamación**

Para que se pueda atender de manera efectiva cualquier reclamación, es fundamental que el cliente proporcione la información y los soportes necesarios.

➤ **Información requerida:**

- Nombre completo del cliente.
- Número de contacto.
- Fecha y hora de la visita al restaurante.
- Descripción detallada del incidente.
- Cualquier otro detalle que pueda ser relevante para la investigación.

➤ **Evidencias:**

- Comprobante de compra.
- Fotografías del producto o del área donde ocurrió el incidente.
- Testimonios de otras personas si las hubiere.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Si la información proporcionada por el cliente es insuficiente o no permite verificar la veracidad de la reclamación, desafortunadamente no se podrá proceder con la misma.

Información de soporte para presentación de quejas

Especificación	Información General	Soportes - Registros	Observaciones
Calidad de los alimentos y bebidas	Sabor desagradable, plato frío/caliente, porción insuficiente, ingredientes faltantes, alimentos en mal estado.	Factura, menú, registro fotográfico del plato, muestra del alimento (si aplica).	Se recomienda tomar fotografías del plato antes de consumirlo para tener evidencia visual.
Presentación del plato	Plato mal presentado, vajilla sucia o dañada, decoración inadecuada.	Factura, registro fotográfico del plato.	Se debe prestar atención a la presentación general del plato, incluyendo la vajilla y la decoración.
Higiene y limpieza	Presencia de insectos, pelo en la comida, mesas	Factura, registro fotográfico.	Es importante documentar la evidencia de la falta de higiene.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



<i>Especificación</i>	<i>Información General</i>	<i>Soportes - Registros</i>	<i>Observaciones</i>
	sucias, baños en mal estado.		
<i>Atención al cliente</i>	Demora en la atención, personal descortés, falta de conocimiento del menú, errores en la cuenta.	Factura, registro de la visita (hora de llegada y salida), nombre del mesero (si se conoce).	Se sugiere que los clientes soliciten el nombre del mesero para facilitar la investigación.
<i>Ambiente del restaurante</i>	Ruido excesivo, temperatura incómoda, mala iluminación.	Factura, registro de la visita (hora).	Se puede incluir una escala de calificación para evaluar diferentes aspectos del ambiente.
<i>Tiempo de espera</i>	Demora excesiva en la toma del pedido, en la preparación de los platos, en la entrega de la cuenta.	Factura, registro de la hora de cada evento.	Es importante registrar la hora de llegada, de la toma del pedido y de la entrega de los platos.
<i>Facturas y pagos</i>	Errores en la factura, cobros indebidos, problemas con el sistema de pago.	Factura, comprobantes de pago, registro de la transacción.	Se debe verificar que la factura coincida con lo consumido.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



<i>Especificación</i>	<i>Información General</i>	<i>Soportes - Registros</i>	<i>Observaciones</i>
<i>Alergias e intolerancias alimentarias</i>	Reacción alérgica o intolerancia causada por un alimento consumido en el restaurante.	Factura, certificado médico (si aplica), descripción de la reacción.	Es fundamental que el cliente informe al personal sobre sus alergias o intolerancias al realizar el pedido.

RECONOCIMIENTOS

Los reconocimientos son un bálsamo para el alma de cualquier negocio. Cuando un cliente se toma el tiempo de expresar su satisfacción, es una oportunidad para celebrar los logros de nuestro equipo y reforzar las prácticas que funcionan. Cada reconocimiento recibido será valorado y compartido con todo el equipo involucrado, fomentando así un ambiente de trabajo positivo y motivador.

Por otro lado, las peticiones, quejas y sugerencias son valiosas herramientas para mejorar continuamente en los servicios de la empresa. Cada comentario, ya sea positivo o negativo, brinda una oportunidad de aprender y crecer.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL SISTEMA DE PQRS



El seguimiento y la evaluación del sistema de PQRS no solo permiten responder a los clientes, sino que son herramientas estratégicas que ayudan a mejorar continuamente el servicio, optimizar los procesos internos y fortalecer la imagen del restaurante Finca Chikua.

Este proceso debe ser riguroso, constante y basado en información concreta para tomar decisiones informadas y generar acciones correctivas o preventivas que impacten positivamente en la experiencia del cliente.

Revisión Periódica y Sistematización de PQRS

a) Frecuencia de la revisión:

- **Mensual (obligatoria):** Se revisarán todas las PQRS registradas durante el mes para analizar tendencias.
- **Semanal (breve):** Revisión informal de PQRS recibidas durante la semana para detectar alertas tempranas.
- **Inmediata:** Para casos de alta gravedad o sensibilidad (por ejemplo, intoxicación alimentaria, maltrato, pérdida de objetos personales).

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD		
	GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión: 01	

b) Responsables:

- **Coordinador de Sala o Supervisor de Servicio:** Encargado de organizar la revisión semanal y documentar hallazgos.
- **Gerente del Restaurante:** Responsable de liderar la revisión mensual y presentar el informe correspondiente.
- **Chef / Encargado de Cocina:** Participa cuando las PQRS están relacionadas con alimentos, tiempos de entrega o calidad del servicio culinario.

c) Formato de revisión:

Debe utilizarse un formato estandarizado que incluya:

- Código único del caso.
- Tipo de PQRS.
- Área involucrada.
- Tiempo de respuesta.
- Acción tomada.
- Satisfacción del cliente (si fue medida).



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- Observaciones finales.

Toda PQRS debe registrarse para permitir trazabilidad, incluso aquellas resueltas en el momento verbalmente.

Análisis de Causas Raíz

Cuando una PQRS se repite o tiene un impacto grave, se debe investigar su causa raíz para evitar su recurrencia.

a) Metodologías sugeridas:

- **“5 Porqués”**: Profundizar en las causas haciendo 5 preguntas consecutivas para llegar al origen del problema.
- **Diagrama de Ishikawa (Espina de Pescado)**: Analizar de forma visual los factores que contribuyen al problema (personas, procesos, materiales, ambiente, maquinaria).

b) Áreas comunes de origen de fallos:

- Errores de comunicación interna o con el cliente.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- Deficiencias en los protocolos de atención o servicio.
- Falta de capacitación del personal.
- Procesos de cocina o logística mal estructurados.
- Altos volúmenes de trabajo no anticipados sin refuerzo de personal.

Una vez identificadas las causas, debe documentarse la solución aplicada y dar seguimiento en el siguiente ciclo de revisión.

Indicadores de Gestión del Sistema PQRS

Medir el desempeño del sistema PQRS es vital para saber si realmente se está gestionando de forma eficiente y si las acciones tomadas generan resultados positivos.

a) Indicadores Clave:

Indicador	Descripción	Meta Sugerida
Tasa de respuesta a tiempo	Porcentaje de PQRS respondidas dentro del plazo establecido	≥ 95%



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Tasa de resolución efectiva	Porcentaje de casos en los que el cliente manifestó estar conforme con la solución	$\geq 90\%$
Tiempo promedio de atención	Tiempo medio entre la recepción y la respuesta o solución de la PQRS	< 24 h
% de PQRS por categoría	Distribución porcentual por tipo: petición, queja, reclamo, sugerencia	Monitorear
Reincidencia por tipo	Frecuencia con que se repite una misma PQRS por área o servicio	$< 10\%$
Nivel de satisfacción posterior	Encuesta de 1 a 5 realizada después de atender la PQRS	≥ 4.0

Estos indicadores deben registrarse mensualmente en un tablero de control que permita visualizar el estado del sistema y facilitar la toma de decisiones.

Retroalimentación y Comunicación Interna



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



El proceso de seguimiento no está completo si los aprendizajes no se trasladan al equipo humano. Por ello, es indispensable:

a) Espacios de retroalimentación:

- **Reuniones mensuales de equipo:** Compartir resultados, buenas prácticas y oportunidades de mejora.
- **Capacitaciones periódicas:** Enfocadas en mejorar habilidades blandas, técnicas y en el manejo de situaciones difíciles.
- **Reportes internos:** Documentos o boletines breves con resumen de PQRS destacadas del mes y lecciones aprendidas.

b) Reconocimiento al personal:

- Felicitar públicamente a los colaboradores que hayan sido mencionados positivamente en PQRS.
- Premiar la buena gestión o iniciativa en la resolución de conflictos.

Esto genera motivación, sentido de pertenencia y una cultura de excelencia en la atención.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Implementación de Acciones de Mejora Continua

A partir del análisis de las PQRS, se deben generar propuestas de mejora que puedan transformar debilidades detectadas en fortalezas operativas.

a) Tipos de acciones:

- **Acciones correctivas inmediatas:** Cambios rápidos y puntuales para resolver problemas específicos.
- **Acciones preventivas:** Ajustes en procesos, protocolos o capacitaciones para evitar fallos futuros.
- **Innovaciones sugeridas por los clientes:** Algunas sugerencias pueden convertirse en mejoras al servicio, carta, decoración o canales de atención.

b) Seguimiento de mejoras:

- Registrar la acción en un plan de mejora.
- Asignar responsables, plazos y recursos.
- Verificar efectividad al siguiente mes con datos comparativos.

Auditorías Internas del Sistema PQRS



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Al menos una vez cada seis meses, se debe realizar una auditoría interna al sistema PQRS, para validar que todos los elementos estén funcionando correctamente.

a) Aspectos a evaluar:

- Cumplimiento de plazos de atención.
- Calidad y tono de las respuestas.
- Clasificación adecuada de los casos.
- Registro formal y seguro de cada PQRS.
- Nivel de satisfacción post gestión.

b) Resultados esperados:

- Diagnóstico del estado actual del sistema.
- Recomendaciones de mejora para fortalecer los procesos.
- Alineación con estándares de calidad del restaurante.

Cultura de Calidad y Escucha Activa



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Finalmente, la evaluación del sistema PQRS debe formar parte de una cultura de escucha activa al cliente. Cada comentario, queja o sugerencia es un regalo que permite evolucionar como empresa.

Finca Chikua debe proyectarse como un restaurante que no teme recibir retroalimentación, sino que la valora, actúa en consecuencia y demuestra su compromiso con la satisfacción total de sus visitantes.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



ANEXOS

FORMATO FISICO DE RECEPCION PQRS - FINCACHIKUA	
Fecha:	
Nombre del cliente:	
Teléfono / Correo:	
Tipo de PQRS (Petición / Queja / Reclamo / Sugerencia):	
Descripción de la PQRS:	
Área involucrada:	
Firma del responsable que recibe:	

NOTA: Elaboración propia (2024-2025)



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



Encuesta de satisfacción Restaur ante Finca Chikua



NOTA: Elaboración Propia (2024-2025)

Checklist de Atención al Cliente ante PQRS

Este listado debe completarse cada vez que se atienda una PQRS.

- Se escuchó con atención y respeto al cliente.
- Se identificó correctamente el tipo de PQRS.



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- Se registró la información en el formato o sistema.
- Se comunicó la PQRS al supervisor/coordinador.
- Se dio respuesta oportuna al cliente.
- Se verificó la satisfacción del cliente tras la respuesta.
- Se dejó constancia del caso en la base de datos.

Manual de Respuesta a PQRS

Este manual contiene frases modelo y orientación sobre el lenguaje a utilizar al responder PQRS.

- Para quejas o reclamos:

“Lamentamos sinceramente lo ocurrido. Agradecemos que nos lo haya informado y trabajaremos de inmediato para solucionarlo.”

- Para sugerencias:

“Gracias por su sugerencia. La tendremos en cuenta como parte de nuestro proceso de mejora continua.”



MANUAL SISTEMA DE CALIDAD

GESTION Y PROCEDIMIENTO DE PQRS
(peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias)

Versión: 01

Fecha: 2024 - 2025



- Para peticiones:

“Hemos recibido su solicitud y la gestionaremos con la mayor prontitud posible. Le informaremos cuando tengamos una respuesta.”

“En el restaurante Finca Chikua, la satisfacción del cliente es la meta principal. Cada comentario que se recibe es una oportunidad para aprender y mejorar, y se toma muy en serio la tarea de revisar y responder a las solicitudes de manera exhaustiva y

oportuna”