

PROCEDIMIENTO DE PQRSF.

Código	Nombre	Versión	Clasificación de la información
PSC-PD-2	**PROCEDIMIENTO DE PQRSF**	11	Público

Tabla de contenido

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. CONDICIONES GENERALES
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. CONTROL DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de usuarios, clientes y partes interesadas, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRSF hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Aplica a todos los procesos de la empresa.

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Queja: Manifestación de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo con respecto a la atención al cliente durante la prestación de un servicio.

Reclamo: Expresión de insatisfacción realizada a la organización con respecto a los productos y/o servicios que pretende algún tipo de compensación.

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación sobre un modo de ser o de hacer para que la organización obtenga retroalimentación de un usuario interno o externo.

Felicitación: Manifestación de gratitud por un producto y/o servicio satisfactorio.

Derecho de petición: Facultad de toda persona para solicitar información, hacer consultas o presentar quejas ante autoridades o particulares que prestan servicios públicos, y recibir respuesta clara y oportuna.

4. CONDICIONES GENERALES

1. La empresa pone a disposición de sus clientes, los siguientes canales de atención:
    - Línea en Bogotá: (601) 405 00 82
    - pqrs@gse.com.co
    - Personalmente
    - Por escrito
    - Página web
2. Para la gestión y respuesta de las PQRSF y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción por parte del cliente externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y no se cuenta con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 7 u 8 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.
3. La gestión y respuesta de los derechos de petición es responsabilidad del área jurídica, quien debe garantizar que las respuestas sean emitidas dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del primer día de recepción por parte del cliente externo. En caso de que, al cumplirse el plazo establecido, no se cuente con la solución requerida, el área jurídica deberá notificar al cliente sobre una prórroga de tiempo —entre 7 y 8 días hábiles adicionales—, acompañada de la justificación correspondiente y las evidencias que respalden la necesidad de extensión del plazo.
4. Cada petición, queja, reclamo y sugerencia se recibirá a través de los canales antes mencionados, la responsabilidad de la gestión de este correo será del Supervisor de Calidad o de los Analistas de calidad y monitoreo.
5. En caso de recibir una PQRSF en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo pqrs@gse.com.co.
6. Las PQRSF que se reciben a través de la página web serán gestionadas internamente a través del Call Center , del cual asignará el número del caso al cliente.
7. En caso de recibir una PQRSF vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos del cliente:
    - Nombre completo
    - Cédula o NIT
    - Celular
    - Correo electrónico
    - Información relacionada con la PQRSF

De igual manera, está información será redireccionada al correo pqrs@gse.com.co.

8. Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente.
9. En caso de recibir una PQRSF con temas de imparcialidad, se debe enviar al Comité de imparcialidad para su revisión, análisis y respuesta formal.
10. En caso de que se presenten PQRSF de alto impacto para la compañía, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el proceso establecido.
11. Las respuestas de las PQRSF se realizarán mediante la PLANTILLA RESPUESTA PQRSF establecida.

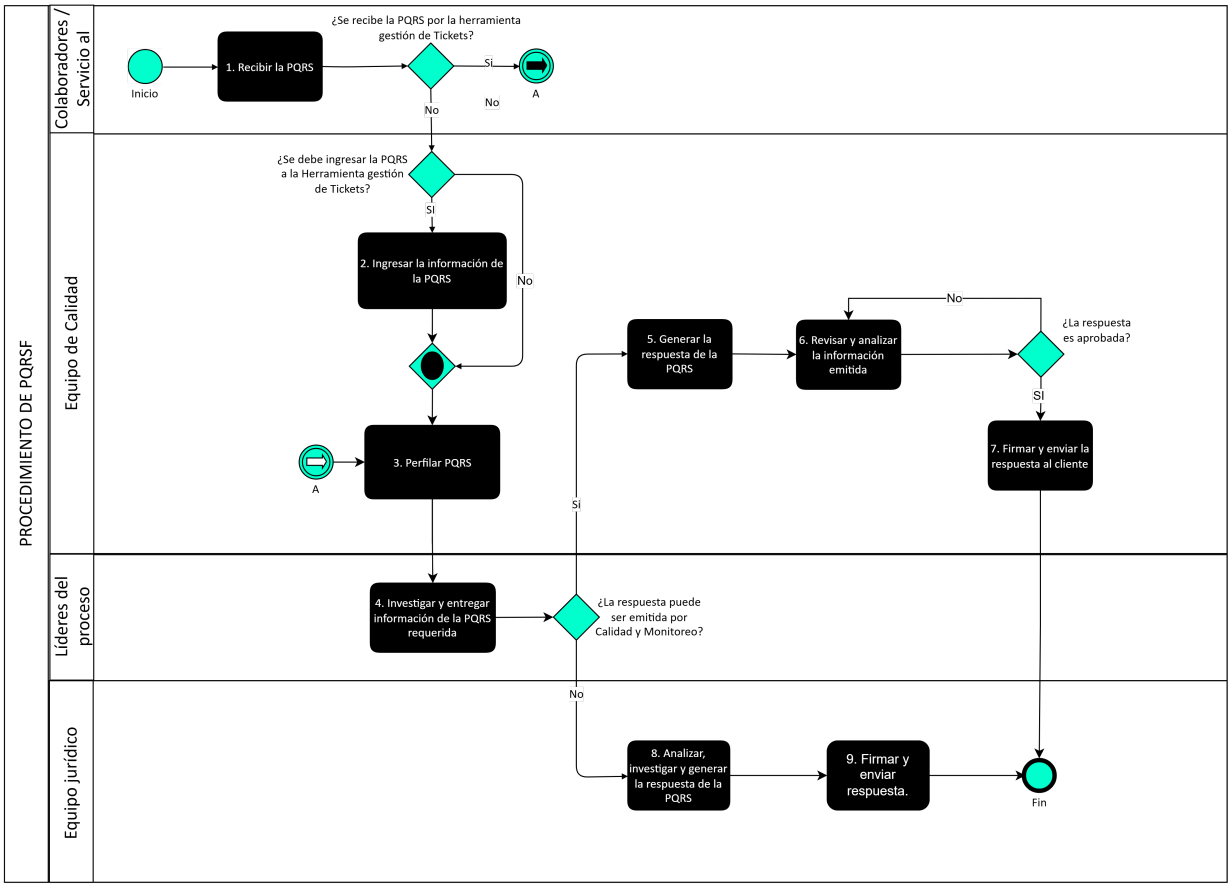
12. En caso de que se presenten fallas con la herramienta de gestión el mecanismo contingente es el correo electrónico. pqrs@gse.com.co.
13. De manera mensual el Supervisor de Calidad o los Analistas de calidad y monitoreo. realizarán una revisión de las PQRSF con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los procesos.
14. Los requerimientos de policía o cualquier otro ente de control se gestionará por parte del área de Jurídica.
15. Las líneas base de configuración de la mesa de servicio estarán respaldadas mediante los backups definidos y ejecutados conforme al MANUAL DE RESPALDOS MESA DE SERVICIO. Estos respaldos garantizan la preservación, trazabilidad y control de la información asociada a la operación.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Descripción de la actividad	Responsable
-	Inicio	-
1	Recibir la PQRS presentada por el cliente o partes interesadas en los canales establecidos en las condiciones generales Registro: Correo Electrónico y Herramienta gestión de Tickets	Colaboradores / Servicio al cliente
-	¿Se recibe la PQRS por la herramienta de gestión de Tickets? Si: continúa actividad 3 No: Continúa decisión ¿Se debe ingresar la PQRS a la herramienta de gestión de Tickets?	-
-	¿Se debe ingresar la PQRS a la herramienta de gestión de Tickets? SI: Continúa actividad 2 No: Continúa con la actividad número 3	-
2	Ingresa la información de la PQRS a la herramienta de gestión de Tickets Registro: Correo Electrónico y Herramienta gestión de Tickets	Equipo de Calidad
3	Evaluar y direccionar por medio de la herramienta de gestión de Tickets al responsable encargado que pueda garantizar una respuesta efectiva Registro: Herramienta gestión de Tickets	Equipo de Calidad
4	El líder de proceso investiga y entrega la información al equipo encargado de dar respuesta	Líderes del proceso
-	¿La respuesta puede ser emitida por Equipo Calidad? Si: Continúa actividad 5 No: Continúa actividad 8	-
5	Consultar en los aplicativos y herramientas de gestión la información de la PQRSF, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución	Equipo de Calidad

No	Descripción de la actividad	Responsable
	brindada Registro: Correo Electrónico	
6	Revisar y analizar la información emitida Para temas de imparcialidad se validará en el Comité de Imparcialidad Nota: En caso de no ser aprobada la respuesta por parte del Analista de Calidad y Monitoreo o el Supervisor de Calidad, se hará la devolución con las observaciones pertinentes mediante la herramienta de gestión de Tickets para ser complementada por el proceso correspondiente.	Equipo de Calidad
7	Firmar y enviar la respuesta al cliente, dicha respuesta se guardará en la herramienta de gestión de Tickets.	Equipo de Calidad
8	Analizar, investigar y consultar en los aplicativos y herramientas de gestión la información de la PQRSF, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución brindada Registro: Correo Electrónico y Herramienta gestión de Tickets	Equipo jurídico
9	Describir, firmar y enviar respuesta utilizando el Membrete vigente	Equipo jurídico
-	Fin	-

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. CONTROL DE CAMBIOS

Control de cambios

Cargo	Procesos	Subproceso	Versión	Cambio	Fecha de revisión	Revisión	Botón Revisado	Fecha Aprobado	Aprobación	Botón Aprobado
Analista Senior de Calidad	Servicio al cliente		3	Se elimina V2 y se toman en cuenta los siguientes cambios: - Estructura y codificación del documento. - Cambio en el Objetivo, entradas y salidas. - Modificación en Descripción de actividades.	August 26, 2020			August 26, 2020		
Analista Senior de Calidad	Servicio al cliente		4	Se elimina V3 y se toman en cuenta los siguientes cambios: -Se incluye en el objetivo "usuarios, clientes y partes interesadas" -En las definiciones se incluye en	January 28, 2021			January 28, 2021		

Cargo	Procesos	Subproceso	Versión	Cambio	Fecha de revisión	Revisión	Botón Revisado	Fecha Aprobado	Aprobación	Botón Aprobado
				Queja lo siguiente "con respecto a la atención al cliente" -Se modifica la definición Reclamo pasa de "oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo" a "Expresión de insatisfacción realizada a la organización con respecto a los productos y/o servicios que pretende algún tipo de compensación.".						
Analista Senior de Calidad	Servicio al cliente		5	Se elimina V4 y se toman en cuenta los siguientes cambios: -En el numeral 4.1 se actualizan líneas telefónicas. -En el numeral 4.7 de elimina "por parte del SIG". -Se incluye el numeral 4.12 haciendo referencia a la revisión mensual por parte del SIG	September 22, 2021			September 22, 2021		
Profesional Junior Sistema Integrado de Gestión	Servicio al cliente		6	Se elimina V5 y se toman en cuenta los siguientes cambios: -En la descripción de actividades se cambian los responsables DE "SIG" a "Supervisor de Calidad y Analistas de Calidad y monitoreo". - En actividad No. 9 se cambia NAS por “software” haciendo referencia a Kawak.	November 26, 2021			November 26, 2021		
Profesional Junior Sistema Integrado de Gestión	Servicio al cliente		7	Se elimina V6 y se tienen en cuenta los siguientes cambios: - Se ajusta las responsabilidades.	April 1, 2023			April 1, 2023		
Profesional Junior Sistema Integrado de Gestión	Servicio al cliente		8	El procedimiento pasa del proceso de SIG al proceso de Servicio al Cliente por lo tanto cambia su codificación de "PSG-PD-8" a "PSC-PD-11". Se incluye la letra "F" al nombre "PQRSF" haciendo referencia a la felicitación y así mismo en todo el documento que contenga el término. Se incluyen las definiciones de *Sugerencia y Felicitación.*	October 4, 2023	Ⓐ Andrés Castillo		October 4, 2023	Ⓐ Andrés Castillo	

Cargo	Procesos	Subproceso	Versión	Cambio	Fecha de revisión	Revisión	Botón Revisado	Fecha Aprobado	Aprobación	Botón Aprobado
Profesional Junior Sistema Integrado de Gestión	Servicio al cliente		9	Se elimina v8, en la migración a la nueva herramienta se realizan las siguientes actualizaciones: -Se actualiza código PSC-PD-11 a PSC-PD-2 -Se distribuyo el orden de las actividades en la tabla y se numeran las actividades en el diagrama, -Se actualiza formato	May 27, 2024 3:04 PM	Ⓐ Andrés Castillo Juan Camilo Chitiva Moreno		May 3, 2024	Ⓐ Andrés Castillo	
Profesional Senior de Control y mejora	Servicio al cliente		10	Se presentan los siguientes ajustes: • Del apartado condiciones generales se ajusta el ítem número 10 suprimiendo *"en el software de gestión documental, la cual se encuentra en: Favoritos-Plantilla de respuesta de PQRSF."* • Del apartado condiciones generales ítem 5 se reemplaza "Software de gestión documental" por "Herramienta de gestión documental" • Del apartado condiciones generales ítem 12 se reemplaza "Profesional Junior o Senior de Calidad" por "Supervisor de calidad o analistas de calidad y monitoreo" Del apartado condiciones generales se incluye " La gestión y respuesta de los derechos de petición es responsabilidad del área jurídica, quien debe garantizar que las respuestas sean emitidas dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del primer día de recepción por parte del cliente externo. En caso de que, al cumplirse el plazo establecido, no se cuente con la solución requerida, el área jurídica deberá notificar al cliente sobre una prórroga de tiempo —entre 7 y 8 días hábiles adicionales—, acompañada de la justificación correspondiente y las evidencias que respalden la necesidad de extensión del plazo." * Del apartado condiciones generales ítem 6 se incluye "A través de Call Center"	April 16, 2025	Ⓖ Gerardo Bustamante RuizⒿ Jineth Caraballo Camacho Angie Julieth Arenas Panqueva Juan Camilo Chitiva Moreno		May 7, 2025 11:57 AM	Sebastian Moreno	

Cargo	Procesos	Subproceso	Versión	Cambio	Fecha de revisión	Revisión	Botón Revisado	Fecha Aprobado	Aprobación	Botón Aprobado
				• En el apartado “Definiciones” se incluye “Derecho de petición”.						
Profesional Senior Control y Mejora	Servicio al cliente		11	En el apartado “condiciones generales” se incluye el ítem 15 asociado al manual de respaldos	March 4, 2026	Ⓖ Gerardo Bustamante RuizⒿ Jineth Caraballo Camacho Angie Julieth Arenas Panqueva Juan Camilo Chitiva Moreno Laura Alejandra Garzón		March 5, 2026 7:47 PM	Sebastian Moreno	