



PROCEDIMIENTO DE PQRSF

Código	Nombre	Versión	Clasificación de la información
PSC-PD-2	PROCEDIMIENTO DE PQRSF	9	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.

4. CONDICIONES GENERALES

- La empresa pone a disposición de sus clientes, los siguientes canales de atención:
 - Línea en Bogotá: (601) 405 00 82 (601) 405 32 22
 - pqrs@gse.com.co
 - Personalmente
 - Por escrito
 - Página web
 - Correo Mesa Aulapp: Mesadeservicio@seguridadcea.com
- 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.
- 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.
- En caso de recibir una PQRSF en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo pqrs@gse.com.co.
- Las PQRSF que se reciben a través de la página web serán gestionadas internamente a través del software gestor documental, del cual asignará el número del caso al cliente.
- 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

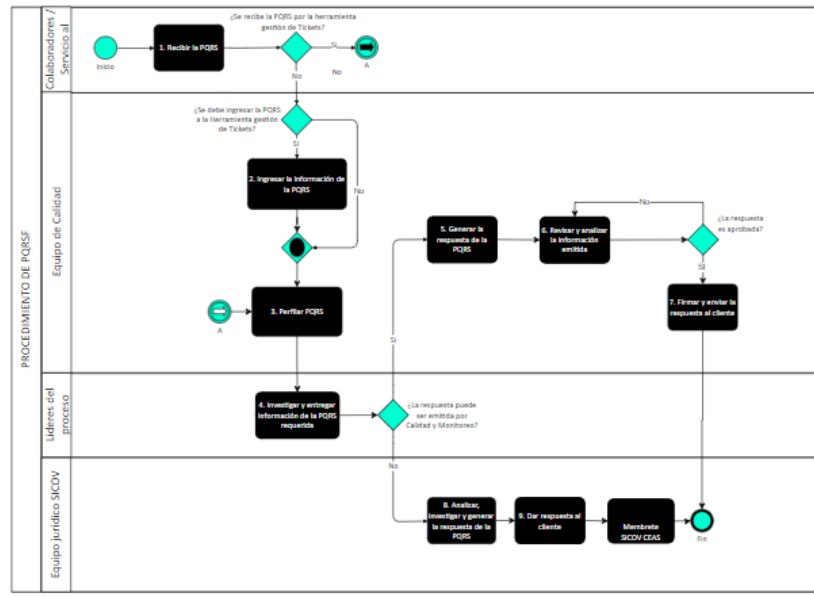
De igual manera, esta información será redireccionada al correo pqrs@gse.com.co.

7. Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente.
8. En caso de recibir una PQRSF con temas de imparcialidad, se debe enviar al Comité de imparcialidad para su revisión, análisis y respuesta formal.
9. 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.
10. Las respuestas de las PQRSF se realizarán mediante la plantilla establecida en el software de gestión documental, la cual se encuentra en: Favoritos-Plantilla de respuesta de PQRSF.
11. En caso de que se presenten fallas con el software de gestión documental el mecanismo contingente es el correo electrónico.
12. De manera mensual el Profesional Junior o Senior de Calidad realizará una revisión de las PQRSF con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los procesos.
13. Los requerimientos de policía o cualquier otro ente de control se gestionará por parte del área de Jurídica.

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 brindada Registro: Correo Electrónico	Equipo de Calidad
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 SICOV
9	Describir, firmar y enviar respuesta utilizando el Membrete_SICOV_CEAS	Equipo jurídica SICOV
-	Fin	-

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. CONTROL DE CAMBIOS

Control de cambios

Aa 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		8	<p>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".</p> <p>Se incluye la letra "F" al nombre "PQRSF" haciendo referencia a la felicitación y así mismo en todo el documento que contenga el término.</p> <p>Se incluye en el objetivo "usuarios, clientes y partes interesadas"</p> <p>En las definiciones se incluye en Queja lo siguiente "con respecto a la atención al cliente"</p> <p>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."</p> <p>Se incluyen las definiciones de <i>Sugerencia</i> y <i>Felicitación</i>.</p> <p>En el numeral 4.1 se actualizan líneas telefónicas.</p> <p>En el numeral 4.7</p>	@4 de octubre de 2023	(A) Andrés Castillo		@4 de octubre de 2023	(A) Andrés Castillo	

Aa Cargo	↗ Procesos	↗ Subproceso	☰ Versión	☰ Cambio	📅 Fecha de revisión	👤 Revisión	📄 Botón Revisado	📅 Fecha Aprobado	👤 Aprobación	📄 Botón Aprobado
				<p>de elimina "por parte del SIG".</p> <p>Se incluye el numeral 4.12 haciendo referencia a la revisión mensual por parte del SIG</p> <p>En la descripción de actividades se cambian los responsables DE "SIG" a "Supervisor de Calidad y Analistas de Calidad y monitoreo".</p> <p>En actividad No. 9 se cambia NAS por "software" haciendo referencia a Kawak.</p> <p>Se ajusta las responsabilidades.</p>						
<u>Profesional Junior</u> <u>Sistema Integrado de Gestión</u>	<u>Servicio al cliente</u>		9	<p>Se elimina v8, en la migración a la nueva herramienta se realizan las siguientes actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 	@27 de mayo de 2024 15:04	Ⓐ Andrés Castillo Ⓙ Juan Chitiva		@3 de mayo de 2024	Ⓐ Andrés Castillo	