

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSA</b>	Código	PSG-PD-8
		Versión	5
		Implementación	06/09/2021
		Clasificación de la información	Privada

## 1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones del cliente, 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 PQRSA hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Aplica a todos los procesos de la empresa.

## 3. DEFINICIONES

**Apelación:** Solicitud presentada por una persona natural o jurídica a la empresa de reconsiderar, la decisión que tomó la empresa en relación con los servicios ofrecidos; o la respuesta contraria a sus intereses.

Nota: el término de apelación también se aplica para el caso que GSE realice una solicitud para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por la ONAC con relación a su estado de acreditación. Para estos casos se surtirá el procedimiento establecido por la ONAC para el tratamiento de estos casos.

**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.

**Quejas:** Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una empresa durante la prestación de un servicio.

**Reclamos:** 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.

## 4. CONDICIONES GENERALES

1. La empresa pone a disposición de sus clientes, los siguientes canales de atención:

- Línea en Bogotá: 405 00 82
- [pqrs@gse.com.co](mailto:pqrs@gse.com.co)
- Personalmente
- Por escrito
- Página web
- Por la página web en el siguiente enlace:  
[https://kawak.com.co/gse/pqrs/pqrs\\_index.php](https://kawak.com.co/gse/pqrs/pqrs_index.php)

**Toda versión impresa de este documento se considera como copia no controlada**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSA</b>	Código	PSG-PD-8
		Versión	5
		Implementación	06/09/2021
		Clasificación de la información	Privada

2. Para la gestión y respuesta de las PQRSA 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. Cada petición, queja, reclamo, sugerencia y apelación se recibirá a través de los canales antes mencionados, la responsabilidad de la gestión de este correo será el Profesional Junior de Calidad.
4. En caso de recibir una PQRSA en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo [pqrs@gse.com.co](mailto:pqrs@gse.com.co).
5. Las PQRSA 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.
6. En caso de recibir una PQRSA vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos del cliente:
  - Nombre completo
  - Cédula o NIT
  - Celular
  - Correo electrónico
  - Información relacionada con la PQRSA

De igual manera, está información será redireccionada al correo [pqrs@gse.com.co](mailto:pqrs@gse.com.co).
7. Para dar respuesta a las quejas, reclamos, apelaciones y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente. Dependiendo del alcance de la respuesta, serán firmados por Líder del proceso, Representante Legal o Profesional Junior de Calidad o Coordinador del SIG.
8. En caso de recibir una PQRSA 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 PQRSA repetitivas, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el proceso establecido.
10. Las respuestas de las PQRSA se realizarán mediante la plantilla establecida en el software de gestión documental, la cual se encuentra en: Favoritos-Plantilla de respuesta de PQRSA


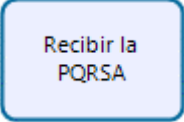

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSA</b>	Código	PSG-PD-8
		Versión	5
		Implementación	06/09/2021
		Clasificación de la información	Privada

11. En caso de que se presenten fallas con el software de gestión documental el mecanismo contingente es el correo electrónico.

## 5. ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADA	SALIDA
Manifestación de insatisfacción, necesidad o felicitación frente a los productos o servicios de una parte interesada.	Solución a la insatisfacción o análisis de la necesidad una parte interesada y posterior solución de la misma

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


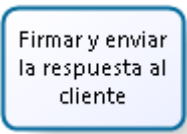

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
1		Inicio	-	-	-
2		<p>Recibir la PQRSA presentada por el cliente o partes interesadas en los canales establecidos en las condiciones generales, de recibir alguna PQRSA por otro proceso que no sea el SIG, direccionar al correo electrónico pqr@s@gse.com.co y relacionar una breve descripción de la situación, datos de contacto de la parte interesada y medio por el cual se recibió.</p> <p><b>Nota:</b> De no ser recibida mediante el software de gestión documental, se procederá a registrar en el mismo.</p>	Colaboradores Profesional Junior de Calidad/ Coordinador del SIG	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1	Correo electrónico/Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
3	¿Se recibe la PQRSA por el software de gestión documental? 	¿Se recibe la PQRSA por el software de gestión documental? <b>Si:</b> Continuar con la actividad 5 <b>No:</b> Continuar con la actividad 4.			

## PROCEDIMIENTO DE PQRSA

Código	PSG-PD-8
Versión	5
Implementación	06/09/2021
Clasificación de la información	Privada

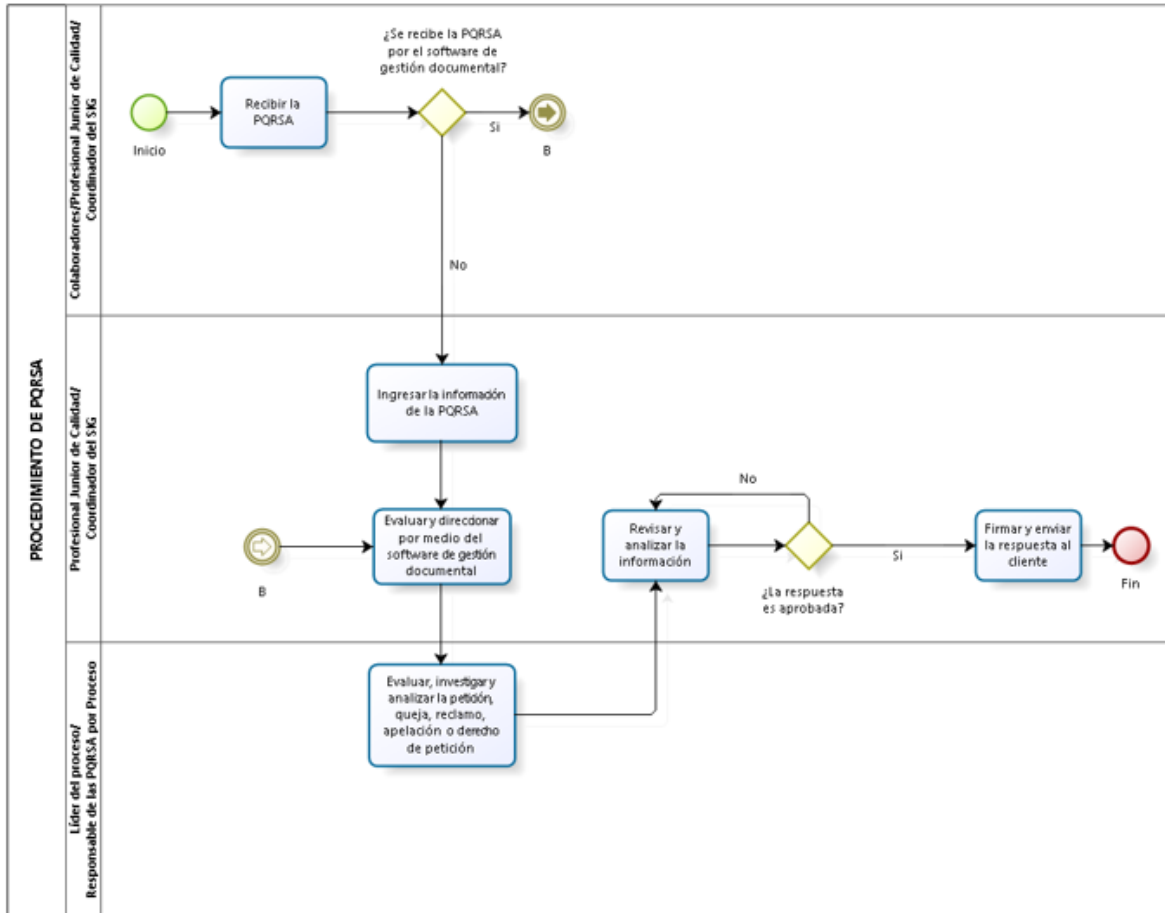
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
4	Ingresar la información de la PQRSA	Ingresar la información de la PQRSA en el software de gestión documental	Profesional Junior de Calidad/ Coordinador del SIG	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
5	Evaluar y direccionar por medio del software de gestión documental	Evaluar el impacto (alto, medio y bajo) y direccionar por medio del software de gestión documental al Líder del proceso y el responsable encargado de área que pueda garantizar una respuesta efectiva.	Profesional Junior de Calidad/ Coordinador del SIG	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
6	Evaluar, investigar y analizar la petición, queja, reclamo, apelación o derecho de petición	Evaluar, investigar y analizar la información de la petición, queja, reclamo, apelación o derecho de petición, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución brindada.	Líder del proceso/ Responsable de las PQRSA por Proceso	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1.3	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
7	Revisar y analizar la información	<p>Revisar y analizar la información emitida por el Líder de proceso.</p> <p>Para el caso de apelaciones o derechos de petición se validará con el Coordinador Jurídico.</p> <p>Para temas de imparcialidad se validará en el Comité de Imparcialidad</p> <p><b>Nota:</b> En caso de ser aprobada la respuesta por parte del SIG, se hará la devolución con las observaciones pertinentes mediante el software de gestión documental, para ser complementada por el proceso correspondiente.</p>	Profesional Junior de Calidad/ Coordinador del SIG	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSA</b>	Código	PSG-PD-8
		Versión	5
		Implementación	06/09/2021
		Clasificación de la información	Privada

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
8	¿La respuesta es aprobada? 	¿La respuesta es aprobada? <b>Si:</b> Continuar con la actividad 9. <b>No:</b> Devolver a la actividad 7.	-	-	-
9		Firmar y enviar la respuesta al cliente, dicha respuesta se guardará en la NAS en la carpeta PQRSA  Nota: Para los derechos de petición, quejas con un alto impacto y apelaciones serán firmados por el representante legal y el secretario general.	Profesional Junior de Calidad/ Coordinador del SIG	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1.6	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
10		Fin	-	-	-

Código	PSG-PD-8
Versión	5
Implementación	06/09/2021
Clasificación de la información	Privada

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO



### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
3	26/08/2020	Analista Senior Calidad	Estructura y codificación del documento	Se modificó toda la estructura del documento de Excel a Word, incluyendo alcance, definiciones, condiciones generales, diagrama de flujo y un control de cambios.  Se incluyó la codificación del mismo.
			Objetivo	Se modificó el objetivo incluyendo Productos.



## PROCEDIMIENTO DE PQRSA

Código	PSG-PD-8
Versión	5
Implementación	06/09/2021
Clasificación de la información	Privada

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
			Entradas y Salidas	Se modificaron las salidas del procedimiento eliminando la palabra "manifestación."
			Descripción de actividades	Se modificaron las actividades 6 y 7.  Se eliminaron las actividades D3, 8 y 9, dejándolo en condiciones generales.
4	11/03/2021	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Definiciones	Se incluyo una nota en la definición de apelación.
			Descripción de actividades	Se modifiko el responsable de las actividades 2, 4, 6, 8 y 10.
5	06/09/2021	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Todo el documento	Se modifiko el cargo Analista Junior Calidad por Profesional Junior de Calidad
			Condiciones Generales	Se incluyo otro canal para la recepción de PQRS, además se incluyó los numerales 10 y 11
			Entradas y salidas	Se modificaron las entradas y salidas del procedimiento
			Descripción de actividades	Se modificaron todas las actividades, dado la implementación del software de gestión documental para el manejo de las PQRSA