

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PSG-PD-8
		Versión	6
		Implementación	08/03/2022
		Clasificación de la información	Pública

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias 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 PQRS 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.

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
 - Personalmente
 - Por escrito
 - Página web
 - Por la página web en el siguiente enlace:
https://kawak.com.co/gse/pqrs/pqrs_index.php
2. Para la gestión y respuesta de las PQRS 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.

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PSG-PD-8
		Versión	6
		Implementación	08/03/2022
		Clasificación de la información	Pública

3. Cada petición, queja, reclamo y sugerencia 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 PQRS en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo pqrs@gse.com.co.
5. Las PQRS 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 PQRS vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos del cliente:
 - Nombre completo
 - Cédula o NIT
 - Celular
 - Correo electrónico
 - Información relacionada con la PQRS

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


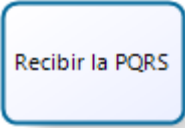

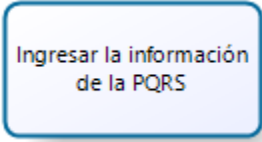
7. Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente. Dependiendo del alcance de la respuesta, serán firmados por Líder del proceso, Representante Legal o Profesional Junior de Calidad o Coordinador del SIG.
8. En caso de recibir una PQRS 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 PQRS de alto impacto para la compañía, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el proceso establecido.
10. Las respuestas de las PQRS se realizarán mediante la plantilla establecida en el software de gestión documental, la cual se encuentra en: Favoritos-Plantilla de respuesta de PQRS.
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

	<h2>PROCEDIMIENTO DE PQRS</h2>	Código	PSG-PD-8
		Versión	6
		Implementación	08/03/2022
		Clasificación de la información	Pública


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

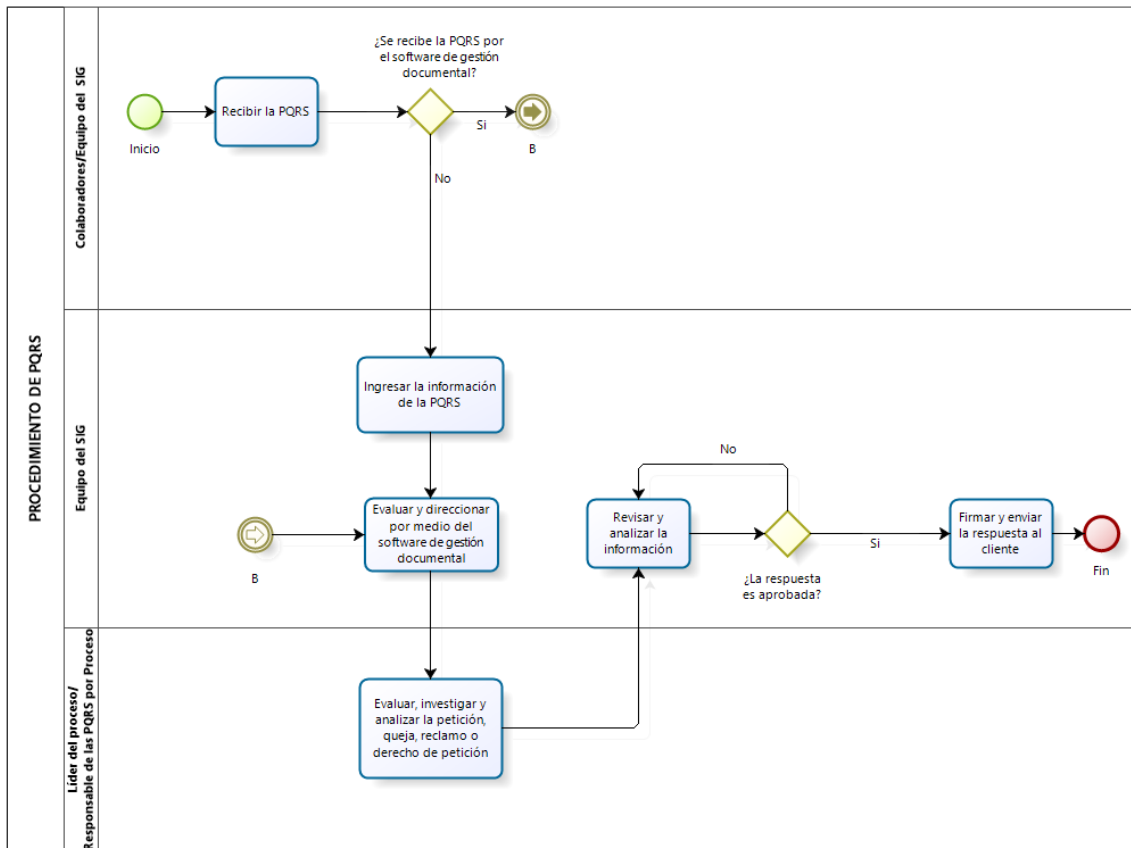
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
1		Inicio	-	-	-
2		<p>Recibir la PQRS presentada por el cliente o partes interesadas en los canales establecidos en las condiciones generales, de recibir alguna PQRS por otro proceso que no sea el SIG, direccionar al correo electrónico pqrsgse@gse.com.co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

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
5		<p>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.</p>	Equipo del SIG	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
6		<p>Evaluar, investigar y analizar la información de la petición, queja, reclamo o derecho de petición, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución brindada.</p>	Líder del proceso/ Responsable de las PQRS por Proceso	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
7		<p>Revisar y analizar la información emitida por el Líder de proceso.</p> <p>Para el caso de derechos de petición se validará con el Director Jurídico.</p> <p>Para temas de imparcialidad se validará en el Comité de Imparcialidad</p> <p>Nota: 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>	Equipo del SIG	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
8	<p>¿La respuesta es aprobada?</p>	<p>¿La respuesta es aprobada?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 9.</p> <p>No: Devolver a la actividad 7.</p>	-	-	-

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PSG-PD-8
		Versión	6
		Implementación	08/03/2022
		Clasificación de la información	Pública

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
9	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Firmar y enviar la respuesta al cliente </div>	Firmar y enviar la respuesta al cliente, dicha respuesta se guardará en la NAS en la carpeta PQRS. Nota: Para los derechos de petición, quejas con un alto impacto serán firmados por el representante legal y el secretario general.	Equipo del SIG	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
10		Fin	-	-	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PSG-PD-8
		Versión	6
		Implementación	08/03/2022
		Clasificación de la información	Pública

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
3	26/08/2020	Analista Senior Calidad	Estructura y codificación del documento	Se modifico 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 modifico el objetivo incluyendo Productos.
			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 modifico 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 modifico 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
6	08/02/2022	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Nombre del procedimiento	Se elimina el termino de apelaciones de acuerdo a lo indicado en el nuevo CEA.
			Condiciones Generales	Se modificaron los siguientes ítems eliminando la palabra Apelaciones 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.
			Descripción de actividades	Se modificaron los responsables indicando equipo SIG en las

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PSG-PD-8
		Versión	6
		Implementación	08/03/2022
		Clasificación de la información	Pública

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
				siguientes actividades 2, 4, 5, 7 y 9. Se modificaron las actividades suprimiendo el termino apelaciones 2, 3, 4, 6 y 9.