

**PROCEDIMIENTO DE PQRSA  
(PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
APELACIONES)**

Andes SCD S.A.

**2018**



## PROCEDIMIENTO DE PQRSA

Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.100.6.8.3.4
Fecha:	08/03/2018
Versión:	3.4
Clasificación	Interno
Elaboró:	Coordinador de Sistemas de Gestión
Revisó:	Director de Auditoría
Aprobó:	Gerente General

### 1. Objetivo

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas, reclamos y apelaciones del cliente presentadas en relación con la prestación de todos los servicios.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de Andes SCD S.A., Hace parte del alcance del presente documento la recepción y atención y generación de acciones eficaces para solucionar PQRSA de los procesos relacionados con la prestación del servicio y denuncias en materia de protección de datos personales e imparcialidad.

### 3. Responsables

Asesor de Servicio al Cliente  
Coordinador de Sistemas de Gestión  
Gerente General

### 4. 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 Institución 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.

**Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Apelaciones a quejas o reclamos interpuestos:** Es el recurso que le asiste al peticionario, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta inicial de su petición, o cuando esta respuesta inicial sea contraria a sus intereses.


**Apelaciones relacionadas con las actividades de certificación digital:** Apelación es toda solicitud, presentada por un suscriptor, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el CA con relación a la prestación de los servicios de certificación digital.

**Usuario.** Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad de certificación.

**Peticionario.** Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora.

**PQRSAs.** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones.

**Desviación del servicio:** Práctica considerada discordante en relación con las políticas de prestación del servicio definidas por la ECD.

 <p><b>Andes SCD</b> Servicio de Certificación Digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSA</b>	Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.100.6.8.3.4
		Fecha:	08/03/2018
		Versión:	3.4
		Clasificación	Interno
		Elaboró:	Coordinador de Sistemas de Gestión
		Revisó:	Director de Auditoría
		Aprobó:	Gerente General

## 5. Procedimiento

### 5.1. Mecanismos para interponer PQRSA

Andes SCD S.A. pone a disposición de sus clientes, suscriptores de la ECD y partes interesadas dos mecanismos para interposición de sus PQRSA:

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRSA al correo [pqrs@andesscd.com.co](mailto:pqrs@andesscd.com.co)
- Remitir a través de la página Web <https://www.andesscd.com.co>, Opción "Peticiónes, Quejas y Reclamos".

### 5.2. Tiempos de respuesta

Las PQRSA serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

### 5.3. Procedimiento de atención y tratamiento de PQRSA

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
<b>Recepción y radicación del PQRSA</b>	El cliente o suscriptor del servicio interpone su PQRSA a través de los canales dispuestos, estos direccionan automáticamente el caso al aplicativo OTRS5 desde donde se genera un número de radicado.	Cliente o Suscriptor	OTRS5
<b>Clasificación del PQRSA</b>	<p>Dependiendo de la temática reportada en las PQRSA se procederá de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Petición de información comercial, cotizaciones, precios, portafolio de servicios:</b> Se deberá remitir la solicitud al área encargada de atenderlo.</li> <li>• <b>Quejas y reclamos:</b> Se deberá dar el tratamiento indicado en el presente procedimiento</li> <li>• <b>Apelaciones relacionadas con las actividades de certificación digital:</b> Se deberá dar el tratamiento indicado en el presente procedimiento</li> <li>• <b>Apelaciones a quejas o reclamos interpuestos:</b> Se deberá dar el tratamiento indicado en el presente procedimiento</li> <li>• <b>Denuncias o solicitudes en materia de protección de datos personales:</b> Se aplicará el presente procedimiento, pero en este caso será únicamente el Asesor Legal determinará el tratamiento específico, las acciones a seguir y proyecte la respuesta del caso.</li> </ul> <p><b>Denuncias en materia de imparcialidad:</b> Se aplicará el presente procedimiento, pero en este caso será el Comité de imparcialidad quien defina el tratamiento específico, determine las acciones a seguir y proyecte la respuesta del caso.</p>	Asesor de servicio al cliente	OTRS5



**PROCEDIMIENTO DE PQRSA**

Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.100.6.8.3.4
Fecha:	08/03/2018
Versión:	3.4
Clasificación	Interno
Elaboró:	Coordinador de Sistemas de Gestión
Revisó:	Director de Auditoría
Aprobó:	Gerente General

<p><b>Análisis de la PQRSA</b></p>	<p>Los PQRSA son analizados a fin de determinar si el caso representa una desviación del servicio, de ser así se deberán recopilar las evidencias objetivas necesarias y remitirlas al Coordinador de Sistemas de Gestión para la investigación y estudio del caso.</p> <p>En caso contrario se deberá proyectar la respuesta para ser generada al cliente justificando dentro de las políticas de prestación del servicio el motivo específico por el cual no procede el tratamiento de la queja o reclamo. Esta respuesta es escalada al Coordinador de Sistemas de Gestión mediante OTRS5 para la comunicación de la decisión del caso al peticionario.</p> <p>Para cada caso se conformará un expediente en la herramienta OTRS5, en donde se recopilarán todas las evidencias del caso y acciones tomadas desde su radicación hasta su tratamiento y respuesta.</p> <p>En los casos en que se presente desviación frente a la prestación del servicio y su gravedad lo amerite se deberá tomar acciones para corregir o prevenir que se repita,</p> <p>Frente a los hallazgos de PQRSA interpuestas por los clientes o suscriptores, en donde exista desviación en la prestación del servicio y su gravedad lo amerite, se deberán clasificar como No Conformidad y dar tratamiento según lo dispuesto en el procedimiento de tratamiento de Hallazgos OID [1.3.6.1.4.1.31304.500.6.34]</p>	<p>Asesor del Servicio al Cliente</p>	<p>Formato de tratamiento de hallazgos OID [1.3.6.1.4.1.31304.500.6.34]</p>
<p><b>Estudio y definición del caso</b></p>	<p>Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto de los intereses del peticionario.</p> <p>El Coordinador de Sistemas de Gestión podrá solicitar la revisión del PQRSA por parte del asesor jurídico y legal en los casos en los que la gravedad o complejidad del caso lo amerite. Este último deberá remitir su concepto mediante correo electrónico para ser adjuntado al expediente del caso específico.</p>	<p>Coordinador SGI</p>	<p>OTRS5, expedientes PQRSA</p>



**PROCEDIMIENTO DE PQRSA**

Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.100.6.8.3.4
Fecha:	08/03/2018
Versión:	3.4
Clasificación	Interno
Elaboró:	Coordinador de Sistemas de Gestión
Revisó:	Director de Auditoría
Aprobó:	Gerente General

<b>Proyección de la respuesta</b>	Habiéndose definido el caso se deberá proyectar la respuesta que será remitida al cliente dentro de los términos establecidos.	Asesor de Servicio al cliente	OTRS5
<b>Comunicación de la decisión</b>	La respuesta del caso será comunicada vía correo electrónico en un plazo no superior a <b>15 días hábiles</b> a partir de su radicación.	Coordinador de Sistemas de Gestión	OTRS5 Evidencia del correo electrónico con la respuesta del caso.
<b>Tratamiento Apelaciones a quejas o reclamos interpuestos</b>	<p>A partir del envío de la respuesta el cliente contará con un plazo de <b>15 días hábiles</b> para manifestar por medio de los canales disponibles su intención de apelar la respuesta del caso, si está no satisface sus intereses. Pasado este tiempo operará el silencio administrativo negativo en favor del petionario y se procederá al cierre del caso en OTRS5.</p> <p>Si el cliente interpone su apelación dentro de los términos y condiciones establecidas, dispondrá de igual forma de los canales definidos, el sistema asignará al caso un nuevo número de radicado que será relacionado dentro del OTRS5 con el radicado inicial de la PQRSA.</p> <p>El asesor de servicio al cliente escalará el caso al Coordinador de Sistemas de Gestión para proceder con su revisión citando a comité directivo, será requerida la asistencia del líder de proceso del área vinculada al caso, el Gerente General y el Asesor Jurídico en los casos en que se amerite. Como resultado de la revisión del caso se determinará una respuesta definitiva la cual será comunicada al cliente vía correo electrónico en un plazo no superior a <b>15 días hábiles</b>, a partir de la radicación de la apelación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso en OTRS5</p>	Coordinador SGI/Gerente	Acta de reunión/OTRS5
<b>Tratamiento Apelaciones relacionadas con las actividades de certificación digital</b>	El suscriptor podrá interponer su intención de apelar una decisión adversa tomada por la CA en relación con la prestación de los servicios de certificación digital a través de los canales dispuestos, estos direccionan automáticamente el caso al aplicativo OTRS5 desde donde se genera un número de radicado.	Coordinador SGI	OTRS5/Acta de reunión



**PROCEDIMIENTO DE PQRSA**

Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.100.6.8.3.4
Fecha:	08/03/2018
Versión:	3.4
Clasificación	Interno
Elaboró:	Coordinador de Sistemas de Gestión
Revisó:	Director de Auditoría
Aprobó:	Gerente General

	<p>El asesor de servicio al cliente escalará el caso al Coordinador de Sistemas de Gestión para proceder con su revisión citando a Comité Directivo, será requerida la asistencia del líder de proceso del área vinculada al caso, el Gerente General y el Asesor Jurídico en los casos en que se amerite.</p> <p>Se deberá conformar un expediente en la herramienta OTRS5, en donde se recopilarán todas las evidencias del caso y acciones tomadas desde su radicación hasta su tratamiento y respuesta. Como resultado de la revisión del caso se determinará una respuesta definitiva la cual será comunicada al cliente en un plazo no superior a <b>15 días hábiles</b>, a partir de la radicación de la apelación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso en OTRS5.</p> <p>Contra las decisiones que adopte el Comité Directivo no procede nueva apelación.</p>		
<b>Análisis, evaluación y mejora de la gestión de PQRSA</b>	<p>Con el consolidado trimestral se deberá emitir un informe a la Gerencia sobre la gestión de las PQRSA, presentando un análisis de los casos presentados con miras a identificar causales que puedan ser corregidos, producto de este informe se podrán generación acciones correctivas, acciones de mejora o identificación de nuevos riesgos.</p>	Asesor de Servicio al cliente	<p>Informe de Gestión de PQRSA Matriz de riesgos Formato de tratamiento de hallazgos.</p>
<b>Auditoría del Proceso de Gestión de PQRSA</b>	<p>La gestión de PQRSA tendrá alcance en las auditorías al Sistema de Gestión, Auditorías de tercera parte y Auditorías de primera y tercera parte a los servicios acreditados por la ONAC</p>	Director de Auditoría	Informe de Auditoría
<b>Revisión por dirección del proceso de PQRSA</b>	<p>Para la revisión por dirección se deberán presentar los informes de los últimos 3 periodos vinculando la documentación relacionada con el cierre o tratamiento de Acciones correctivas, No conformidades, Acciones de mejora y los riesgos relacionados con el proceso.</p>	Coordinador de Sistemas de Gestión, Gerente General	<p>Informe consolidado de Gestión de PQRSA, Informe y evidencias de la revisión por dirección.</p>



**PROCEDIMIENTO DE PQRSA**

Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.100.6.8.3.4
Fecha:	08/03/2018
Versión:	3.4
Clasificación	Interno
Elaboró:	Coordinador de Sistemas de Gestión
Revisó:	Director de Auditoría
Aprobó:	Gerente General

**6. Anexos**

- Formato de tratamiento de hallazgos OID [1.3.6.1.4.1.31304.500.6.34]
- Manual de procedimientos en Protección de Datos Personales OID [1.3.6.1.4.1.31304.500.6.104]
- Informe trimestral de gestión PQRSA
- Evidencia de registro en aplicativo OTRS

**7. Control de Cambios**

Versión	Fecha	Detalle	Responsable
1.0	19-02-2016	Original	Coordinador de Sistemas de Gestión
2.0	11-07-2016	Se adicionan los formatos respectivos actualizados al sistema de gestión. Se adiciona las felicitaciones y sugerencias dentro del procedimiento. Alineado al CEA 4.1-10	Coordinador de Sistemas de Gestión
2.1	3-10-16	Se adicionan las apelaciones al procedimiento.	Coordinador de Sistemas de Gestión
2.2	24-02-2017	Se define las evidencias del procedimiento a partir de la gestión del aplicativo OTRS, se asigna la responsabilidad de la gestión de PQRSA al proceso de Liderazgo.	Gerente General
3.0	09-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación del canal telefónico PBX para la recepción de PQRSA.</li> <li>Ampliación de los términos de tratamiento y respuesta de los PQRSA de 10 a 15 días hábiles.</li> <li>Eliminación del formato de Gestión de PQRSA, a partir de este procedimiento se constituirán expedientes por cada caso en Alfresco y las comunicaciones y trazabilidad de los casos serán consignadas dentro de la herramienta OTRS5.</li> <li>Generación de informes de gestión de PQRSA para la mejora continua del proceso.</li> <li>Conformación de expedientes para la consolidación de evidencias de los casos provenientes de las PQRSA.</li> </ul>	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.1	20-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformación de expedientes de los PQRSA dentro de OTRS5, a través del registro de evidencias de las acciones abordadas para su tratamiento y respuesta.</li> </ul>	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.2	20-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correcciones de denominaciones menores.</li> </ul>	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.3	12/02/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se amplía el concepto de apelación</li> </ul>	Coordinador de Sistemas de Gestión.



**PROCEDIMIENTO DE PQRSA**

Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.100.6.8.3.4
Fecha:	08/03/2018
Versión:	3.4
Clasificación	Interno
Elaboró:	Coordinador de Sistemas de Gestión
Revisó:	Director de Auditoría
Aprobó:	Gerente General

3.4	08/03/2018	<ul style="list-style-type: none"><li>Se detalla el concepto y tratamiento de la apelación en el contexto de la actividad de certificación digital.</li></ul>	Coordinador de Sistemas de Gestión.
-----	------------	---	-------------------------------------