

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

Andes SCD S.A.

2021



	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Fecha de vigencia:	18/03/2021
		Versión:	3.8
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente
		Revisó:	Asistente de Gerencia y Compras
		Aprobó:	Director SGI

1. Objetivo

Determinar los pasos por realizar para identificar y controlar las PQRSA de las partes interesadas presentadas en relación con la prestación de todos los servicios.

2. Alcance

Parte de la recepción inicial, continuando con la investigación de la PQRSA hasta la generación de la respuesta al usuario.

3. Responsables

- ✓ Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente.

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: Manifestación de inconformidad presentada por un usuario por la no prestación y/o por la deficiencia de un servicio. Las quejas se deben resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo y se debe informar el trámite de esta a partir del día hábil siguiente de su recepción.

Reclamos: Manifestación de inconformidad presentada por un usuario con respecto a la calidad del servicio recibido por parte del personal de la organización. Los reclamos se deben resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo y se debe informar el trámite de este a partir del día hábil siguiente de su recepción.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se debe confirmar la recepción a partir del día hábil siguiente de su radicación.

Apelaciones a peticiones, quejas y reclamos interpuestos: Recurso que le asiste al peticionario, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta inicial a su petición, queja, reclamo y/o apelación relacionada con las actividades de certificación digital, o cuando esta respuesta inicial sea contraria a sus intereses.

Apelaciones relacionadas con las actividades de certificación digital: Solicitud presentada por una persona natural o jurídica a la entidad para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por la ECD 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.

PQRSAs: corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones.

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Fecha de vigencia:	18/03/2021
		Versión:	3.8
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente
		Revisó:	Asistente de Gerencia y Compras
		Aprobó:	Director SGI

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
- Diligenciar el formulario de registro de PQRSA a través de la página Web <https://www.andesscd.com.co>, Opción "PQRS".

5.2. Tiempos de respuesta

Las PQRSA serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo y se debe informar el trámite de esta a partir del día hábil siguiente de su recepción.

5.3. Procedimiento de atención y tratamiento de PQRSA

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Recepción y radicación del PQRSA	El usuario interpone la PQRSA a través de los canales dispuestos, estos direccionan automáticamente el caso al aplicativo OTRS desde donde se genera un número de radicado.	Usuario	OTRS
Clasificación del PQRSA	Dependiendo de la información suministrada por el usuario en el formulario de registro de PQRSA o en el correo electrónico enviado a pqrs@andesscd.com.co se procederá a registrar en el aplicativo OTRS la clasificación de la PQRSA en el campo título al inicio del asunto de la PQRSA (si aplica).	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente.	OTRS
Análisis de la PQRSA	<p>Las PQRSA son analizadas y se deberá recopilar las evidencias objetivas para la investigación y estudio del caso.</p> <p>Para cada caso se conformará un expediente en la herramienta OTRS, en donde se recopilarán todas las evidencias del caso y acciones tomadas desde su radicación hasta su tratamiento y respuesta.</p> <p>Nota: para sugerencias una vez atendidas y/o generada la confirmación de recepción se deberá cerrar el ticket en</p>	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente.	<p>OTRS</p> <p>Matriz Control Salidas No Conformes</p> <p>Correo electrónico</p>

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Fecha de vigencia:	18/03/2021
		Versión:	3.8
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente
		Revisó:	Asistente de Gerencia y Compras
		Aprobó:	Director SGI

	la plataforma OTRS, relacionando la gestión realizada en el campo "Nota".		
Estudio y definición del caso	<p>Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto de los intereses de la parte interesada.</p> <p>El Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente podrá solicitar la revisión de las PQRSA por parte del asesor jurídico y legal en los casos en los que la complejidad del caso lo amerite e igualmente solicitará la revisión y apoyo del Líder o director con la competencia en los casos que la complejidad técnica lo amerite.</p> <p>Este último deberá remitir su concepto mediante correo electrónico para ser adjuntado al expediente del caso específico.</p> <p>Nota: para denuncias en materia de imparcialidad el Comité de imparcialidad es el encargado de definir el tratamiento específico, determinar las acciones a seguir y proyectar la respuesta del caso para ser adjuntado al expediente del caso específico.</p>	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente.	Correo electrónico OTRS Expedientes PQRSA
Proyección de la respuesta	<p>Habiéndose definido el caso se deberá proyectar la respuesta que será remitida al usuario dentro de los términos establecidos.</p> <p>Nota 1: el Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente será la única persona encargada de emitir la respuesta al usuario.</p> <p>Nota 2: la respuesta para casos de imparcialidad debe ser proyectada por el comité de imparcialidad.</p>	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente.	Correo electrónico certificado OTRS
Comunicación de la decisión	La respuesta del caso será comunicada vía correo electrónico certificado en un plazo no superior a 15 días hábiles a partir de su radicación.	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente.	OTRS Oficio de Respuesta

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Fecha de vigencia:	18/03/2021
		Versión:	3.8
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente
		Revisó:	Asistente de Gerencia y Compras
		Aprobó:	Director SGI

			Correo electrónico certificado con la respuesta del caso.
Tratamiento de Apelaciones a peticiones, quejas y reclamos interpuestos	<p>A partir del envío de la respuesta, el usuario contará con un plazo de 10 días hábiles para manifestar por medio de los canales disponibles su intención de apelar la respuesta del caso, si esta no satisface sus intereses. Pasado este tiempo operará el silencio administrativo negativo en favor del usuario y se procederá al cierre del caso en OTRS.</p> <p>Si el usuario interpone su apelación dentro de los términos y condiciones establecidas, el sistema asignará al caso un nuevo número de radicado que será relacionado dentro del OTRS con el radicado inicial de la PQRA.</p> <p>El Asistente Administrativo y de Servicio al Cliente procederá con la revisión en conjunto con el 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 usuario vía correo electrónico certificado en un plazo no superior a 15 días hábiles, a partir de la radicación de la apelación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso en OTRS.</p>	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente.	Correo electrónico certificado con la respuesta del caso OTRS
Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la gestión de PQRSA	Con el consolidado trimestral se deberá emitir un informe a la Gerencia sobre la gestión de las PQRSA, generando un análisis de los casos presentados, con este informe se podrán generar acciones correctivas, acciones de mejora o identificación de nuevos riesgos.	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente.	Informe Trimestral de Gestión de PQRSA Matriz de

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Fecha de vigencia:	18/03/2021
		Versión:	3.8
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente
		Revisó:	Asistente de Gerencia y Compras
		Aprobó:	Director SGI

	<p>Nota 1: los informes deberán ser firmados por la Gerencia General.</p> <p>Nota 2. Las acciones correctivas se generarán para aquellas PQRSA que son reiterativas en el periodo de tiempo revisado (trimestral). Se clasificarán como Salida No Conforme (si aplica) según lo dispuesto en el procedimiento de Salida No Conforme.</p>		<p>Riesgos</p> <p>Formato de Tratamiento de Hallazgos.</p>
<p>Auditoría del proceso de gestión de PQRSA</p>	<p>La gestión de PQRSA tendrá alcance en las auditorías de primera y tercera parte a los servicios o al sistema de gestión.</p> <p>El Asistente de Gerencia y Compras, trimestralmente de acuerdo con la generación del informe realizará una revisión aleatoria de las respuestas emitidas durante el periodo.</p>	<p>Director SGI</p> <p>Asistente de Gerencia y Compras</p>	<p>Informe de Auditoría</p>
<p>Revisión por dirección del proceso de PQRSA</p>	<p>Para la revisión por dirección se deberá presentar el consolidado de los informes de los últimos 4 periodos vinculando la documentación relacionada con el cierre o tratamiento de acciones correctivas y los riesgos relacionados con el proceso.</p>	<p>Director de SGI</p> <p>Gerente General</p>	<p>Informe de la revisión por dirección.</p>

6. Anexos

- ✓ Formato Tratamiento de Hallazgos.
- ✓ Matriz Control Salidas No Conformes.
- ✓ Informe Auditoría.
- ✓ Informe Revisión por la Dirección.
- ✓ Matriz de Riesgos.
- ✓ Informe Trimestral de Gestión de PQRSA.

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Fecha de vigencia:	18/03/2021
		Versión:	3.8
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente
		Revisó:	Asistente de Gerencia y Compras
		Aprobó:	Director SGI

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"> Eliminación del canal telefónico PBX para la recepción de PQRSA. Ampliación de los términos de tratamiento y respuesta de los PQRSA de 10 a 15 días hábiles. 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. Generación de informes de gestión de PQRSA para la mejora continua del proceso. Conformación de expedientes para la consolidación de evidencias de los casos provenientes de las PQRSA. 	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.1	20-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> Conformación de expedientes de los PQRSA dentro de OTRS5, a través del registro de evidencias de las acciones abordadas para su tratamiento y respuesta. 	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.2	20-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones de denominaciones menores. 	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.3	12/02/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se amplía el concepto de apelación 	Coordinador de Sistemas de Gestión.

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Fecha de vigencia:	18/03/2021
		Versión:	3.8
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente
		Revisó:	Asistente de Gerencia y Compras
		Aprobó:	Director SGI

3.4	08/03/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se detalla el concepto y tratamiento de la apelación en el contexto de la actividad de certificación digital. 	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.5.	3/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza cambio de logo-imagen corporativa 	Director auditoria
3.6	06/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza actualización en las responsabilidades y actividades del procedimiento. 	Coordinador SGI
3.7	30/01/201	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de cargo “Coordinador SGI” a “Director SGI”, “Asistente de Gerencia” a “Asistente de Gerencia y Compras”, “Asesor de Servicio al Cliente” a Asistente Administrativo y Servicio al Cliente, y responsable 	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI
3.8	18/03/2021	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizan los responsables del procedimiento. <ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el alcance. Se modifican y eliminan algunas definiciones. <ul style="list-style-type: none"> Se modifica el tiempo de respuesta. Se actualizan las actividades del procedimiento. 	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI