

# PROCEDIMIENTO DE PQRSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES)

Andes SCD S.A.

2022



	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	26/04/2022
		Versión:	6
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista Junior SGI
		Revisó:	Analista Senior SGI
		Aprobó:	Director SGI

## 1. Objetivo

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las PQRSF 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 PQRSF hasta la generación de la respuesta al usuario.

## 3. Responsables

- ✓ Analista Junior Sistema de Gestión Integrado
- ✓ Director Sistema de Gestión Integrado

## 4. Definiciones

**Peticiones:** Se enmarca en el 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 hábiles 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.

**Felicitaciones:** Es la manifestación de satisfacción, gratitud o agrado que hace un usuario acerca de los servicios y/o productos que le brinda Andes SCD.

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

**PQRSF:** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, apelaciones y felicitaciones.

## 5. Procedimiento

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	26/04/2022
		Versión:	6
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista Junior SGI
		Revisó:	Analista Senior SGI
		Aprobó:	Director SGI

### 5.1. Mecanismos para interponer PQRSF

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

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRSF al correo electrónico [pqrs@andesscd.com.co](mailto:pqrs@andesscd.com.co)
- Diligenciar el formulario de registro de PQRSF a través de la página Web <https://www.andesscd.com.co>, Opción “PQRSF”.

### 5.2. Tiempos de respuesta

Las PQRSF 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 PQRSF

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
<b>Recepción y radicación del PQRSF</b>	<p>1. El usuario interpone la PQRSF a través de los canales dispuestos, estos se direccionan automáticamente al aplicativo OTRS desde donde se genera un número de radicado.</p> <p><b>Nota:</b> si la PQRSF es recibida al correo electrónico de uno de los colaboradores de Andes SCD, estos deberán redireccionar la PQRSF al correo <a href="mailto:pqrs@andesscd.com.co">pqrs@andesscd.com.co</a>.</p>	<p>Usuario</p> <p>Colaborador Andes SCD</p>	<p>OTRS</p> <p>Correo Electrónico</p>
<b>Clasificación del PQRSF</b>	<p>2. Dependiendo de la información suministrada por el usuario en el formulario de registro de PQRSF o en el correo electrónico enviado a <a href="mailto:pqrs@andesscd.com.co">pqrs@andesscd.com.co</a> se procederá a registrar en el aplicativo OTRS la clasificación de la PQRSF en el campo título al inicio del asunto de la PQRSF (si aplica).</p> <p><b>Nota1:</b> para las felicitaciones se da respuesta al usuario y se cierra el ticket dando por finalizada la gestión.</p> <p><b>Nota 2:</b> para sugerencias una vez atendidas y/o generadas la confirmación de recepción, se deberá cerrar el ticket en la plataforma OTRS, relacionando la gestión realizada en el campo “Nota” dando por finalizada la gestión.</p>	<p>Analista Junior SGI</p>	<p>OTRS</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	26/04/2022
		Versión:	6
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista Junior SGI
		Revisó:	Analista Senior SGI
		Aprobó:	Director SGI

<b>Análisis de la PQR</b>	<p><b>3.</b> Las PQR son analizadas y se deberán 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>	Analista Junior SGI	OTRS. Correo electrónico.
<b>Estudio y definición del caso</b>	<p><b>4.</b> Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto de los intereses de la parte interesada.</p> <p>El Analista Junior SGI podrá solicitar la revisión de las PQR por parte del asesor jurídico y legal en los casos que su complejidad lo amerite e igualmente solicitará la revisión y apoyo del Gerente 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><b>Nota:</b> 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>	Analista Junior SGI Asesor Jurídico Presidente Comité de Imparcialidad	Correo electrónico. OTRS. Expedientes PQR.
<b>Proyección de la respuesta</b>	<p><b>5.</b> Habiéndose definido el caso se deberá proyectar la respuesta que será remitida al usuario dentro de los términos establecidos. El Analista Junior SGI será el responsable principal de emitir la respuesta a la PQR, sin embargo, en los casos que lo amerite la PQR será proyectada y firmada por el Asesor Jurídico ó Comité de Imparcialidad.</p>	Analista Junior SGI Asesor Jurídico Presidente Comité de Imparcialidad	Correo electrónico certificado. OTRS.
<b>Comunicación</b>	<p><b>6.</b> La respuesta del caso será comunicada vía</p>	Analista Junior	OTRS.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	26/04/2022
		Versión:	6
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista Junior SGI
		Revisó:	Analista Senior SGI
		Aprobó:	Director SGI

<b>de la decisión</b>	<p>correo electrónico certificado en un plazo no superior a <b>15 días hábiles</b> a partir de su radicación.</p>	SGI	<p>Oficio de Respuesta.</p> <p>Correo electrónico certificado con la respuesta del caso.</p>
<b>Tratamiento de Apelaciones a peticiones, quejas y reclamos interpuestos</b>	<p>7. A partir del envío de la respuesta, el usuario contará con un plazo de <b>10 días hábiles</b> 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 PQR.</p> <p>El Analista Junior SGI 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 <b>15 días hábiles</b>, a partir de la radicación de la apelación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso en OTRS.</p>	Analista Junior SGI	<p>Correo electrónico certificado con la respuesta del caso.</p> <p>OTRS.</p>
<b>Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la</b>	<p>8. Con el consolidado trimestral se deberá emitir un informe a la Gerencia General sobre la gestión de las PQRSF, generando un análisis de los casos presentados, con este informe se podrán generar</p>	Analista Junior SGI	Informe Trimestral de Gestión de

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	26/04/2022
		Versión:	6
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista Junior SGI
		Revisó:	Analista Senior SGI
		Aprobó:	Director SGI

<b>gestión de PQRSF</b>	<p>acciones correctivas, acciones de mejora o identificación de nuevos riesgos.</p> <p><b>Nota 1:</b> Los informes deberán ser firmados por la Gerencia General.</p> <p><b>Nota 2.</b> Las acciones correctivas se generarán para aquellas PQR 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>PQRSF.</p> <p>Software Sistemas de Gestión.</p>
<b>Auditoría del proceso de gestión de PQRSF</b>	<p>9. La gestión de PQRSF tendrá alcance en las auditorías de primera y tercera parte a los servicios o al sistema de gestión.</p> <p><b>Nota:</b> el Analista Senior SGI, trimestralmente realizará una revisión aleatoria de las respuestas emitidas durante el periodo, teniendo en cuenta la generación del informe.</p>	<p>Director SGI.</p> <p>Analista Senior SGI</p>	<p>Software Sistemas de Gestión</p>
<b>Revisión por dirección del proceso de PQRSF</b>	<p>10. 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 SGI.</p> <p>Gerente General.</p>	<p>Informe de revisión por dirección.</p>

## 6. Anexos

- ✓ Informe Revisión por la Dirección.
- ✓ Informe Trimestral de Gestión de PQRSF.
- ✓ Software Sistemas de Gestión, módulo mejoramiento continuo.

## 7. Control de Cambios

Versión	Fecha	Detalle	Responsable
1.0	19-02-2016	Original	Coordinador de Sistemas de Gestión

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	26/04/2022
		Versión:	6
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista Junior SGI
		Revisó:	Analista Senior SGI
		Aprobó:	Director SGI

2.0	11-07-2016	Se adicionan los formatos respectivos actualizados al sistema de gestión. Se adiciona las felicitaciones y	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	Gerente General
3.0	09-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación del canal telefónico PBX para la recepción de PQRSF.</li> <li>• Ampliación de los términos de tratamiento y respuesta de los PQRSF de 10 a 15 días hábiles.</li> <li>• Eliminación del formato de Gestión de PQRSF, 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</li> </ul>	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.1	20-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de expedientes de los PQRSF dentro de OTRS5, a través del registro de evidencias de las acciones abordadas para su</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.
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.
3.5.	3/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza cambio de logo-imagen corporativa</li> </ul>	Director auditoria

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	26/04/2022
		Versión:	6
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista Junior SGI
		Revisó:	Analista Senior SGI
		Aprobó:	Director SGI

3.6	06/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza actualización en las responsabilidades y actividades del procedimiento.</li> </ul>	Coordinador SGI
3.7	30/01/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI
3.8	18/03/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizan los responsables del procedimiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el alcance.</li> </ul> </li> <li>Se modifican y eliminan algunas definiciones. <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica el tiempo de respuesta.</li> <li>Se actualizan las actividades del</li> </ul> </li> </ul>	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI
3.9	14/05/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye el término “felicitaciones” al procedimiento.</li> <li>Se incluye la nota de la actividad 1.</li> <li>Se incluye la nota 3 de la actividad 5.</li> </ul>	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI
4	24/09/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizan los registros teniendo en cuenta la implementación del Software de Sistemas de Gestión.</li> </ul>	Asistente Administrativo y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI
5	23/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el responsable de la actividad No.9 del procedimiento.</li> </ul>	Asistente Administrativo y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI



	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	26/04/2022
		Versión:	6
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista Junior SGI
		Revisó:	Analista Senior SGI
		Aprobó:	Director SGI

6	26/04/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan los responsables del documento</li> <li>• Cambia el responsable de gestión del procedimiento del “Asistente de Servicio de Cliente” al “Analista Junior SGI”</li> <li>• Se elimina el termino apelaciones del procedimiento</li> <li>• En la actividad 8 del presente procedimiento cambia el responsable del “Coordinador Administrativo” a “ Analista Senior SGI”</li> </ul>	Director SGI / Analista Senior SGI/ Analista Junior SGI /
---	------------	---	---