andes
Servicio de Certificación Digital

# PROCEDIMIENTO DE PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y FELICITACIONES

2025

Andes SCD S.A.

| | | | |
|---|---|---|---|
| andes Servicio de Certificación Digital | **PROCEDIMIENTO DE PQRSDF** | Fecha de vigencia: | 29/01/2025 |
| | | Versión: | 13 |
| | | Clasificación de la información: | Público |
| | | Elaboró: | Analista de Servicio al Cliente |
| | | Revisó: | Analista SGI |
| | | Aprobó: | Director Administrativo |

## 1. Objetivo

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

## 3. Responsables

- ✓ Analista de Servicio al Cliente.
- ✓ Director Administrativo.
- ✓ Asesor Jurídico y Legal.

## 4. Definiciones

**Petición (Solicitud):** Solicitud verbal o escrita que realiza el cliente de manera respetuosa sobre información y/o consulta de productos y servicios prestados por Andes SCD. Cuando un cliente o colaborador se dirige a la empresa o a un empleado con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico sobre la insatisfacción con la conducta o la acción de los colaboradores de Andes SCD. Es la manifestación de No-Conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento que un cliente o empleado, por conductas irregulares realizadas por colaboradores de la empresa en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tiene a su cargo la prestación de un servicio.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción que haga referencia al incumplimiento de las condiciones comerciales tales como precio, calidad, producto y/o servicio, etc. Es una exigencia presentada por cualquier cliente o empleado ante la ausencia irregular o mala prestación de un servicio o producto, bajo este ítem incluimos la reclamación de garantías.

**Sugerencias:** Cualquier expresión verbal, escrita que tenga el objeto de mejorar el servicio que se presta en la empresa y que no tiene que ver con las condiciones comerciales o la inconformidad con la atención prestada. Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que se presenta con el objetivo de sugerir una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la entidad.

**Derecho de Petición:** 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. _

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

**Felicitación:** 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.

**PQRSDF:** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y felicitaciones.

**Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una Petición, Queja, Reclamo o Derecho de petición.

## 5. Procedimiento

### 5.1. Mecanismos para interponer PQRSDF

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

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRSDF al correo electrónico pqrs@andesscd.com.co.
- Diligenciar el formulario de registro de PQRSDF a través de la página Web https://www.andesscd.com.co/ sección "PQRSDF".
- Por medio de llamada a la línea en Bogotá (601) 2415539 opción 4 - Servicio al Cliente.

### 5.2. Tiempos de respuesta

- ✓ Las PQRSDF serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- ✓ Para el caso de las quejas, reclamos y derechos de petición se debe informar al cliente la recepción de esta a partir del día hábil siguiente de su ingreso a la plataforma, por medio de correo electrónico.
- ✓ En el caso de las peticiones recibidas, una vez tramitadas se le informará al cliente las acciones emprendidas para resolverlas, es decir, esta respuesta no se emitirá en un plazo mayor a los (15) días hábiles siguiente a la fecha de

recepción.

- ✓ Al momento en que se remita una comunicación (PQRD) con la información incompleta siendo necesario que se otorguen tiempos adicionales para subsanar, corregir o completar las mismas por el usuario o peticionario de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 el cual establece cuando la compañía constate que una comunicación ya radicada está incompleta o que el usuario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

| Actividad | Detalle | Responsable | Registro |
|---|---|---|---|
| **Recepción y radicación del PQRSDF** | **1.** El usuario interpone la PQRSDF a través de los canales dispuestos, estos se direccionan automáticamente al aplicativo OTRS desde donde se genera un número de radicado (ticket).<br><br>**Nota:** si la PQRSDF es recibida al correo electrónico de uno de los colaboradores de Andes SCD, estos deberán redireccionar la PQRSDF al correo pqrs@andesscd.com.co. | Usuario<br><br>Analista de Servicio al Cliente<br><br>Colaborador Andes SCD | OTRS<br><br>Correo Electrónico |
| **Clasificación y gestión de las PQRSDF** | **2.** Dependiendo de la información suministrada por el usuario en el formulario de registro de PQRSDF o en el correo electrónico enviado a pqrs@andesscd.com.co se procederá a registrar en el aplicativo OTRS la clasificación de la PQRSDF en el campo clasificar (si aplica). | Analista de Servicio al Cliente | OTRS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Nota 1:** Para las peticiones, una vez recibidas se deberá relacionar la gestión realizada, con las acciones emprendidas en el aplicativo OTRS, una vez atendida la petición se cierra el ticket dando por finalizada la gestión.<br>**Nota 2:** Para las sugerencias y felicitaciones se confirma al cliente la recepción de esta y se relaciona en el aplicativo OTRS la evidencia de la gestión, por consiguiente, en el campo "Cerrar" se da por finalizada la gestión. | | |
| **Análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Derechos de petición** | **3.** Para las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición se realizará el análisis y se recopilaran las evidencias objetivas para la investigación y estudio del caso, así como, las acciones tomadas desde su radicación hasta su tratamiento y respuesta.<br><br>**NOTA:** todas las evidencias y trazabilidad de estas deberán quedar registradas en el aplicativo OTRS. | Analista de Servicio al Cliente | OTRS<br><br>Correo electrónico |
| **Estudio y definición del caso** | **4.** Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto de los intereses de la parte interesada.<br><br>El Analista de Servicio al Cliente podrá solicitar la revisión y apoyo por parte del Asesor | Analista de Servicio al Cliente<br><br>Asesor Jurídico<br><br>Presidente Comité de | Correo electrónico<br><br>OTRS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Jurídico, Gerente o Director en los casos en que la complejidad de la queja, reclamo o derecho de petición lo amerite.<br><br>Este último deberá remitir su concepto mediante correo electrónico para ser adjuntado al expediente del caso específico.<br><br>**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. | Imparcialidad | |
| **Proyección de la respuesta** | **5.** Habiéndose definido el caso se deberá proyectar la respuesta por el Analista de Servicio al Cliente el cual será el responsable principal de emitir la respuesta de la queja, reclamo o derecho de petición al usuario, sin embargo, en los casos que lo amerite, la respuesta será proyectada y firmada por el personal competente y de acuerdo con la naturaleza de la PQRSDF | Analista de Servicio al Cliente | OTRS |
| **Aprobación de la respuesta** | **6.** El Analista de Servicio al Cliente enviará la proyección de la respuesta de la queja, reclamo o derecho de petición vía correo electrónico al Director | Analista de Servicio al Cliente<br><br>Director | Correo electrónico |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Administrativo, quien será el encargado de la revisión final y aprobación de esta. | Administrativo | |
| **Comunicación de la decisión** | **7.** La respuesta del caso será comunicada vía correo electrónico certificado en un plazo no superior a **15 días hábiles** a partir de su radicación. | Analista de Servicio al Cliente | OTRS<br><br>Oficio de Respuesta<br><br>Correo electrónico certificado con la respuesta del caso |
| **Tratamiento de Apelaciones a quejas, reclamos y derechos de petición interpuestos** | **8.** 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 a 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 el aplicativo OTRS.<br><br>Si el usuario interpone su apelación dentro de los términos y condiciones establecidas, el sistema asignará al caso un nuevo número de radicado (ticket) que será relacionado dentro del aplicativo OTRS con el radicado inicial.<br><br>El Analista de Servicio al Cliente | Analista de Servicio al Cliente | Correo electrónico certificado con la respuesta del caso<br><br>OTRS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 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 el aplicativo OTRS. | | |
| **Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la gestión de PQRSDF** | **9.** Se deberá emitir un informe a la Gerencia General sobre la gestión de las PQRSDF, generando un análisis de los casos presentados, con este informe se podrán generar acciones correctivas, acciones de mejora o identificación de nuevos riesgos.<br><br>**Nota 1.** Las acciones correctivas se generarán para aquellas quejas y reclamos que se consideren graves, así como para las que sean reiterativas dentro de un periodo de tiempo de 6 meses, también se clasificarán como Salidas no Conformes (si aplica) según lo dispuesto en el procedimiento de Salidas no Conformes. | Analista de Servicio al Cliente | Informe Trimestral de Gestión de PQRSDF<br><br>Software Sistemas de Gestión |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Auditoría del proceso de gestión de PQRSDF** | **10.** La gestión de PQRSDF tendrá alcance en las auditorías de primera y tercera parte a los servicios o al Sistema de Gestión.<br><br>**Nota**: el Analista SGI, trimestralmente realizará una revisión aleatoria de las respuestas emitidas durante el periodo, teniendo en cuenta la generación del informe. | Analista de Servicio al Cliente<br><br>Director Administrativo<br><br>Analista SGI | Acta de Reunión |
| **Revisión por la dirección del proceso de PQRSDF** | **11.** Para la revisión por dirección se deberá presentar el consolidado de los informes presentados en el año vinculando la documentación relacionada con el cierre o tratamiento de acciones correctivas y los riesgos relacionados con el proceso. | Director Administrativo<br><br>Gerente General | Informe genera Gestión de PQRSDF |

## 6. Anexos

- ✓ Informe trimestral y general de Gestión de PQRSDF.
- ✓ Software Sistemas de Gestión, módulo mejoramiento continuo.
- ✓ Base de datos PQRSDF.

## 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 PQRSAF al proceso de Liderazgo. | Gerente General |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.0 | 09-10-2017 | • Eliminación del canal telefónico PBX para la recepción de PQRSF.<br>• Ampliación de los términos de tratamiento y respuesta de los PQRSF de 10 a 15 días hábiles.<br>• 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.<br>• Generación de informes de gestión de PQRSF para la mejora continua del proceso.<br>• Conformación de expedientes para la consolidación de evidencias de los casos provenientes de las PQRSF. | Coordinador de Sistemas de Gestión. |
| 3.1 | 20-10-2017 | • Conformación de expedientes de los PQRSF 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 | • Correcciones de denominaciones menores. | Coordinador de Sistemas de Gestión. |
| 3.3 | 12/02/2018 | • Se amplía el concepto de apelación | Coordinador de Sistemas de Gestión. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.4 | 08/03/2018 | • 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 | • Se realiza cambio de logo-imagen corporativa | Director auditoria |
| 3.6 | 06/03/2020 | • Se realiza actualización en las responsabilidades y actividades del procedimiento. | Coordinador SGI |
| 3.7 | 30/01/2021 | • 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 | • Se actualizan los responsables del procedimiento.<br>• Se actualiza el alcance.<br>• Se modifican y eliminan algunas definiciones.<br>• Se modifica el tiempo de respuesta.<br>• Se actualizan las actividades del procedimiento. | Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI |
| 3.9 | 14/05/2021 | • Se incluye el término "felicitaciones" al procedimiento.<br>• Se incluye la nota de la actividad 1.<br>• Se incluye la nota 3 de la actividad 5. | Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | 24/09/2021 | • Se actualizan los registros teniendo en cuenta la implementación del Software de Sistemas de Gestión. | Asistente Administrativo y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI |
| 5 | 23/11/2021 | • Se actualiza el responsable de la actividad No.9 del procedimiento. | Asistente Administrativo y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI |
| 6 | 26/04/2022 | • Se actualizan los responsables del documento<br>• Cambia el responsable de gestión del procedimiento del "Asistente de Servicio de Cliente" al "Analista Junior SGI"<br>• Se elimina el termino apelaciones del procedimiento<br>• En la actividad 8 del presente procedimiento cambia el responsable del "Coordinador Administrativo" a "Analista Senior SGI" | Director SGI / Analista Senior SGI/ Analista Junior SGI / |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 | 19/08/2022 | • Se incluye la definición de Solicitudes<br>• Se incluye en la sección 5.2 Tiempos de Repuesta se deberá responder un día hábil la confirmación de recibido de su PQR al cliente, así mismo se incluye el plazo máximo que tendrá el cliente para completar la información de consulta en dado caso que se radique la PQRS incomplete.<br>• Se incluye la nota 3 en la actividad 2 del procedimiento. | Director SGI / Analista Senior SGI/ Analista Junior SGI / |
| 8 | 05/05/2023 | • Se actualiza el diseño del documento de acuerdo con la nueva imagen corporativa<br>• Se actualiza el cargo Director SGI a Director Administrativo y Financiero responsable de aprobar el documento. | Analista Junior SGI |
| 9 | 09/02/2024 | • Se actualiza el cargo, quien elabora: Analista de Servicio al Cliente, quien revisa: Analista SGI y quien aprueba: Director de Estrategia y Procesos | Analista de Servicio al Cliente |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10 | 04/06/2024 | • Se retira de las definiciones los tiempos de respuesta dado que ya se encuentran en el numeral 5.2 Tiempos de Respuesta<br>• En el 5. Procedimiento 5.1.Mecanismos para interponer PQRSF, se ingresa el canal de atención de estas por medio de la línea telefónica<br>• Se incluye en el procedimiento en el proceso de la Aprobación de la respuesta y en Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la gestión de PQRSF se modifica la periodicidad del informe por trimestral. | Analista de Servicio al Cliente / Analista SGI |
| 11 | 18/07/2024 | • Se incluye en el procedimiento para los casos de PQR que se consideren graves también se registraran las respectivas acciones correctivas.<br>• Para las acciones correctivas de PQR en las que se considere que el motivo del caso es reiterativo, se establece periodo de tiempo de 6 meses.<br>• Se retira de anexos "informe de la revisión por la dirección". | Analista de Servicio al Cliente |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 12 | 27/08/2024 | • Se ajustan definiciones debido a que las peticiones ahora serán las solicitudes, las quejas ahora estarán relacionadas a inconformidades con algún colaborador, los reclamos a inconformidades con los servicios, la S corresponderá a sugerencias no a solicitudes, y se incluye la D por los derechos de petición.<br>• Se ajustan siglas, cambio de PQRSF a PQRSDF.<br>• Se actualiza el nombre del procedimiento a procedimiento de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y felicitaciones). | Analista de Servicio al Cliente. Profesional SGI |
| 13 | 29/01/2025 | • Se relaciona en Responsables, Aprobación de la respuesta, Auditoría del proceso de gestión de PQRSDF, Revisión por la dirección del proceso de PQRSDF al Director Administrativo debido a la nueva estructura del organigrama y encargado de aprobar el documento. | Analista de Servicio al Cliente |