



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

2025

 <p>Andes Servicio de Certificación Digital</p>	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador 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 o reclamante.

3. Responsables

- ✓ Analista SGI.
- ✓ Director Administrativo.
- ✓ Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales.

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.

Sugerencia: 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

 <p>Andes Servicio de Certificación Digital</p>	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

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.

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.

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.

Denuncias en materia de imparcialidad: Cualquier expresión verbal o escrita relacionada con conductas por parte de representantes, empleados, contratistas o colaboradores de la organización, que afecten la transparencia en la prestación de los servicios de Andes SCD.

Solicitud o denuncias en materia de protección de datos personales: Cualquier expresión verbal o escrita para conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información personal registrada en bases de datos de propiedad de Andes SCD.

Usuario: Persona natural o jurídica que expresa una Petición, Sugerencia o Felicitación.

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

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

5. Procedimiento

5.1. Mecanismos para interponer PQRSDF

Andes SCD S.A pone a disposición de las partes interesadas de la ECD, los mecanismos para interponer 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.

 Andes Servicio de Certificación Digital	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

- ✓ 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, 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 reclamante “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
Radicación y Recepción de PQRSDF	<p>1. El usuario o reclamante interpone la PQRSDF a través de los canales dispuestos; se direcciona automáticamente al aplicativo OTRS, donde se genera un número de radicado (ticket).</p> <p>2. Una vez radicada la PQRSDF en la OTRS se procede a la recepción y verificación de esta para iniciar la gestión correspondiente.</p> <p>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.</p>	Usuario o reclamante Analista SGI Colaborador Andes SCD	OTRS Correo Electrónico

 andes Servicio de Certificación Digital	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

Clasificación y gestión de las PQRSDF	<p>3. Dependiendo de la información suministrada por el usuario o reclamante en el formulario de registro de PQRSDF o en el correo electrónico enviado a pqrs@andesscd.com.co se procederá a establecer en el aplicativo OTRS la clasificación de la PQRSDF en el campo clasificar (si aplica).</p> <p>Nota 1: Para las peticiones, se deberá relacionar la gestión realizada, con las acciones emprendidas en el aplicativo OTRS, una vez atendida la petición del usuario se cierra el ticket dando por finalizada la gestión.</p> <p>Nota 2: Para las sugerencias y felicitaciones se confirma al usuario la recepción y se relacionará en el aplicativo OTRS la evidencia de la gestión, por consiguiente, en el campo “Cerrar” se dará por finalizada la gestión.</p>	Analista SGI	OTRS
Análisis de evidencias y recopilación de información	<p>4. Para las quejas, reclamos y derechos de petición se realizará el análisis y se recopilarán las evidencias objetivas para la investigación y estudio del caso, así como, las acciones tomadas desde su radicación hasta el tratamiento y respuesta.</p> <p>Nota: todas las evidencias y trazabilidad deberán quedar registradas en el aplicativo OTRS.</p>	Analista SGI	OTRS Correo electrónico

PROCEDIMIENTO DE PQRSDF

Fecha de vigencia:	29/10/2025
Versión:	15
Clasificación de la información:	Público
Elaboró:	Analista SGI
Revisó:	Coordinador SGI
Aprobó:	Director Administrativo

Definición y resolución del caso	<p>5. Con base en las evidencias recopiladas, se determina la procedencia del caso y las acciones a seguir. En situaciones que lo ameriten por su complejidad, el Analista SGI puede solicitar apoyo al Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales, Gerente y/o Líderes de procesos. El profesional consultado deberá remitir su concepto por correo electrónico, para adjuntarlo al expediente del caso.</p> <p>Nota 1: Para denuncias relacionadas con imparcialidad, el Comité de Imparcialidad es responsable de definir el tratamiento, determinar las acciones a seguir y proyectar la respuesta, que será incorporada al expediente específico.</p> <p>(Consulta la política aquí: https://andesscd.com.co/docs/SGI/políticas-de-imparcialidad-integridad-e-independencia.pdf)</p> <p>Nota 2: Para solicitudes o denuncias sobre protección de datos personales, el Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales es responsable de definir el tratamiento y proyectar la respuesta a ser adjuntada al expediente.</p> <p>(Consulta la política aquí: https://www.andesscd.com.co/wp-content/uploads/2024/07/Tratamiento_</p>		
	<p>Analista SGI</p> <p>Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales</p> <p>Líderes de Área</p> <p>Presidente Comité de Imparcialidad</p>	Correo electrónico	OTRS

 andes Servicio de Certificación Digital	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

	<u>Datos Personales-actual.pdf)</u> Nota: el canal directo para inquietudes y reportes de imparcialidad es imparcialidad@andesscd.com.co		
Seguimiento y Rastreo	<p>6. Verificar el avance del caso, comprobar el registro y trazabilidad de la gestión con el fin de asegurar la respuesta y solución del caso, cuyo seguimiento será documentado en Plataforma OTRS.</p>	Analista SGI Colaboradores Andes SCD en caso de requerirlo	OTRS Correo electrónico
Aprobación de la respuesta	<p>7. El Analista SGI enviará la proyección de la respuesta de la Petición, Queja y/o Reclamo vía correo electrónico al Director Administrativo, quien será el encargado de la revisión final y aprobación de esta.</p> <p>8. Para efectos de respuesta a los Derechos de Petición y/o Apelaciones, estas deberán ser gestionadas y proyectadas por el Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales para su posterior envío al Director Administrativo, quien será el encargado de la revisión final y aprobación de esta.</p>	Analista SGI Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales Director Administrativo	Correo electrónico
Envío de la respuesta	<p>9. La respuesta del caso será comunicada vía correo electrónico certificado en un plazo no superior a 15 días hábiles a partir de su radicación.</p>	SGI	OTRS Oficio de Respuesta



PROCEDIMIENTO DE PQRSDF

 andés Servicio de Certificación Digital	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

	<p>Nota: El envío de la respuesta deberá ser gestionada exclusivamente por el Analista SGI mediante correo electrónico certificado.</p>		Correo electrónico certificado con la respuesta del caso
Tratamiento de apelaciones a quejas, reclamos y derechos de petición interpuestos	<p>10. A partir del envío de la respuesta, el reclamante 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 reclamante y se procederá al cierre del caso en el aplicativo OTRS.</p> <p>Si el reclamante 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.</p> <p>El Analista 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 Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales en los casos en que se amerite. Como resultado de la</p>	Analista SGI Líderes de Área Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales	Correo electrónico certificado con la respuesta del caso OTRS

 andes Servicio de Certificación Digital	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

	<p>revisión del caso, se determinará una respuesta definitiva la cual será comunicada al reclamante 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.</p>		
Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la gestión de PQRSDF	<p>11. 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.</p> <p>Nota: Las acciones correctivas se generarán para aquellas quejas y reclamos que se consideren graves, así como para los casos reiterativos dentro de un periodo de tiempo de 6 meses, estas se clasificarán como Salidas no Conformes (si aplica) según lo dispuesto en el procedimiento de Salidas no Conformes.</p>	Analista SGI	Informe Trimestral de Gestión de PQRSDF Software Sistemas de Gestión
Auditoría del proceso de gestión de PQRSDF	<p>12. La gestión de PQRSDF tendrá alcance en las auditorías de primera y tercera parte a los servicios o al Sistema de Gestión.</p> <p>Nota: el Analista SGI o el Director Administrativo realizaran</p>	Analista SGI Director Administrativo Analista SGI	Acta de Reunión

 <p>Andes Servicio de Certificación Digital</p>	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

	trimestralmente una revisión aleatoria de las respuestas emitidas durante el periodo, teniendo en cuenta la generación del informe.		
Revisión por la dirección del proceso de PQRSDF	13. Para la revisión por la 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 Gerente General	Informe general 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.

 andes Servicio de Certificación Digital	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

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	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación del canal telefónico PBX para la recepción de PQRSF. • Ampliación de los términos de tratamiento y respuesta de los PQRSF de 10 a 15 días hábiles. • 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. • Generación de informes de gestión de PQRSF para la mejora continua del proceso. • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

 <p>Andes Servicio de Certificación Digital</p>	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

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.
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	30/01/2021	<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. Se actualiza el alcance. Se modifican y eliminan algunas definiciones. Se modifica el tiempo de respuesta. Se actualizan las actividades del procedimiento. 	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI.

 andés Servicio de Certificación Digital	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

3.9	14/05/2021	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye el término “felicitaciones” al procedimiento. Se incluye la nota de la actividad 1. Se incluye la nota 3 de la actividad 5. 	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI.
4	24/09/2021	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizan los responsables del documento Cambia el responsable de gestión del procedimiento del “Asistente de Servicio de Cliente” al “Analista Junior SGI” Se elimina el termino apelaciones del procedimiento 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.

 <p>Andes Servicio de Certificación Digital</p>	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

7	19/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye la definición de Solicitudes 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. Se incluye la nota 3 en la actividad 2 del procedimiento. 	Director SGI / Analista Senior SGI/ Analista Junior SGI.
8	05/05/2023	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el diseño del documento de acuerdo con la nueva imagen corporativa Se actualiza el cargo Director SGI a Director Administrativo y Financiero responsable de aprobar el documento. 	Analista Junior SGI.
9	09/02/2024	<ul style="list-style-type: none"> 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.

 <p>Andes Servicio de Certificación Digital</p>	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

10	04/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> Se retira de las definiciones los tiempos de respuesta dado que ya se encuentran en el numeral 5.2 Tiempos de Respuesta En el 5. Procedimiento 5.1.Mecanismos para interponer PQRSF, se ingresa el canal de atención de estas por medio de la línea telefónica 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 Atención de Clientes / Analista SGI. Analista de Atención de Clientes / Analista SGI.
11	18/07/2024	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye en el procedimiento para los casos de PQR que se consideren graves también se registran las respectivas acciones correctivas. 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. Se retira de anexos "informe de la revisión por la dirección". 	Analista de Atención de Clientes / Analista SGI.

 <p>Andes Servicio de Certificación Digital</p>	PROCEDIMIENTO DE PQRSDF	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

12	27/08/2024	<ul style="list-style-type: none"> 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. Se ajustan siglas, cambio de PQRSF a PQRSDF. 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.

 <p>andés Servicio de Certificación Digital</p>	<h3 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE PQRSDF</h3>	Fecha de vigencia:	29/10/2025
		Versión:	15
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista SGI
		Revisó:	Coordinador SGI
		Aprobó:	Director Administrativo

14	26/05/2025	<ul style="list-style-type: none"> • En el numeral 4. Definiciones se reubica la definición de felicitación, se incluye definición de Denuncias en materia de imparcialidad y Solicitud o denuncias en materia de protección de datos personales, se complementa definición de "Usuario" y se retira el término petición de la definición de "Reclamante". • Se ajusta la introducción del numeral 5.1 Mecanismos para interponer PQRSDF. • Se ajusta dentro del procedimiento el cargo de Asesor jurídico y legal por Profesional Jurídico y Oficial de Datos Personales. • Se incluye en el numeral 5.3. Procedimiento de atención y tratamiento de PQRSDF, Nota 2 en Estudio y definición del caso relacionada a la gestión de Solicitud o denuncias en materia de protección de datos personales y se incluyen links para remitir a las políticas de imparcialidad y tratamiento de datos personales y se modifica Comunicación de la decisión por Envío de la respuesta y se incluye nota. 	Analista Servicio Cliente. de al
----	------------	---	--

 <p>PROCEDIMIENTO DE PQRSDF</p>	Fecha de vigencia:	29/10/2025
	Versión:	15
	Clasificación de la información:	Público
	Elaboró:	Analista SGI
	Revisó:	Coordinador SGI
	Aprobó:	Director Administrativo

15	27/10/2025	<ul style="list-style-type: none"> • En la actividad 1 se corrigió el sentido de las palabras “recepción y radicación” por “radicación y recepción”; adicional, se separaron las actividades para tener más claridad de cómo es el flujo del proceso. • La actividad 4 quedó con el nombre “Análisis de evidencias y recopilación de información”. • La actividad 5 cambió el nombre a “Definición y resolución del caso”, adicional, se ajustó la redacción para un mayor entendimiento de esta etapa del procedimiento. • Se agregó una actividad nueva dentro del procedimiento con el nombre de “Seguimiento y Rastreo” dando alcance a la necesidad darle seguimiento a las PQRSDF, adicional, se agregó una descripción y responsables de la actividad. • Se agregó una actividad “8” en el literal “Aprobación de la respuesta”. • Se cambió el perfil “Analista de Servicio al Cliente” por Analista SGI. 	Analista SGI
----	------------	--	--------------