

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Código	PSC-PD-11
		Versión	8
		Implementación	10/04/2023
		Clasificación de la información	Pública

## 1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de usuarios, clientes y partes interesadas, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria a nuestros clientes.

## 2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRSF hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Aplica a todos los procesos de la empresa.

## 3. 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.

**Queja:** Manifestación de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo con respecto a la atención al cliente durante la prestación de un servicio.

**Reclamo:** Expresión de insatisfacción realizada a la organización con respecto a los productos y/o servicios que pretende algún tipo de compensación.

**Sugerencia:** Es una propuesta o recomendación sobre un modo de ser o de hacer para que la organización obtenga retroalimentación de un usuario interno o externo.

**Felicitación:** Manifestación de gratitud por un producto y/o servicio satisfactorio.

## 4. CONDICIONES GENERALES

4.1 La empresa pone a disposición de sus clientes, los siguientes canales de atención:

- Línea en Bogotá: (601) 405 00 82 (601) 405 32 22
- [pqrs@gse.com.co](mailto:pqrs@gse.com.co)
- Personalmente
- Por escrito
- Página web
- Por la página web en el siguiente enlace:  
[https://kawak.com.co/gse/pqrs/pqrs\\_index.php](https://kawak.com.co/gse/pqrs/pqrs_index.php)

4.2 Para la gestión y respuesta de las PQRSF y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción por parte del cliente externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Código	PSC-PD-11
		Versión	8
		Implementación	10/04/2023
		Clasificación de la información	Pública

no se cuenta con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 7 u 8 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.

4.3 Cada petición, queja, reclamo y sugerencia se recibirá a través de los canales antes mencionados, la responsabilidad de la gestión de este correo será del Supervisor de Calidad o de los Analistas de calidad y monitoreo.

4.4 En caso de recibir una PQRSF en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo [pqrs@gse.com.co](mailto:pqrs@gse.com.co).

4.5 Las PQRSF que se reciben a través de la página web serán gestionadas internamente a través del software gestor documental, del cual asignará el número del caso al cliente.

4.6 En caso de recibir una PQRSF vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos del cliente:

- Nombre completo
- Cédula o NIT
- Celular
- Correo electrónico
- Información relacionada con la PQRSF

De igual manera, esta información será redireccionada al correo [pqrs@gse.com.co](mailto:pqrs@gse.com.co).

4.7 Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente.

4.8 En caso de recibir una PQRSF con temas de imparcialidad, se debe enviar al Comité de imparcialidad para su revisión, análisis y respuesta formal.

4.9 En caso de que se presenten PQRSF de alto impacto para la compañía, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el proceso establecido.

4.10 Las respuestas de las PQRSF se realizarán mediante la plantilla establecida en el software de gestión documental, la cual se encuentra en: Favoritos-Plantilla de respuesta de PQRSF.

4.11 En caso de que se presenten fallas con el software de gestión documental el mecanismo contingente es el correo electrónico.

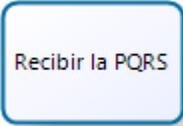
4.12 De manera mensual el Profesional Junior o Senior de Calidad realizará una revisión de las PQRSF con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los procesos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Código	PSC-PD-11
		Versión	8
		Implementación	10/04/2023
		Clasificación de la información	Pública

## 5. ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADA	SALIDA
Manifestación de insatisfacción, necesidad o felicitación frente a los productos o servicios de una parte interesada.	Solución a la insatisfacción o análisis de la necesidad una parte interesada y posterior solución de la misma

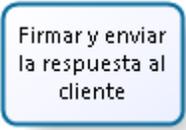
## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
1		Inicio	-	-	-
2		<p>Recibir la PQRSF presentada por el cliente o partes interesadas en los canales establecidos en las condiciones generales, de recibir alguna PQRSF por otro proceso que no sea Servicio al cliente, direccionar al correo electrónico pqrs@gse.com.co y relacionar una breve descripción de la situación, datos de contacto de la parte interesada y medio por el cual se recibió.</p> <p><b>Nota:</b> De no ser recibida mediante el software de gestión documental, se procederá a registrar en el mismo.</p>	<p>Colaboradores</p> <p>Supervisor de Calidad y Analistas de Calidad y monitoreo.</p>	CEA	<p>Correo electrónico/Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente</p>
3	<p>¿Se recibe la PQRS por el software de gestión documental?</p> 	<p>¿Se recibe la PQRSF por el software de gestión documental?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 5</p> <p><b>No:</b> Continuar con la actividad 4.</p>			

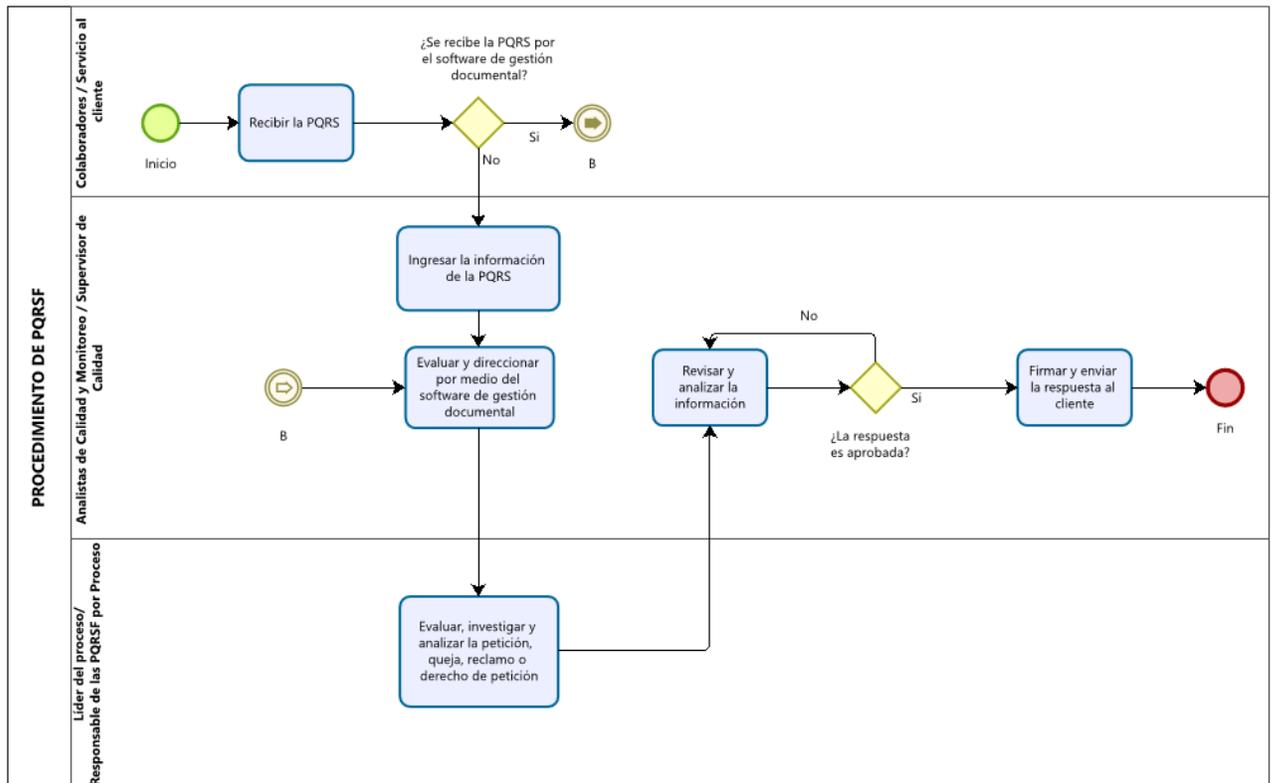
Código	PSC-PD-11
Versión	8
Implementación	10/04/2023
Clasificación de la información	Pública

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
4	Ingresar la información de la PQRS	Ingresar la información de la PQRSF en el software de gestión documental	Colaboradores Supervisor de Calidad Analista de Calidad y monitoreo.	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
5	Evaluar y direccionar por medio del software de gestión documental	Evaluar el impacto (alto, medio y bajo) y direccionar por medio del software de gestión documental al Líder del proceso y el responsable encargado que pueda garantizar una respuesta efectiva.	Colaboradores Supervisor de Calidad Analistas de Calidad y monitoreo.	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
6	Evaluar, investigar y analizar la petición, queja, reclamo o derecho de petición	Evaluar, investigar, analizar, consultar en los aplicativos y herramientas de gestión la información de la petición, queja, reclamo o derecho de petición, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución brindada.	Líder del proceso/ Responsable de las PQRS por Proceso	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
7	Revisar y analizar la información	Revisar y analizar la información emitida por el Líder de proceso.  Para el caso de derechos de petición se validará la respuesta con el proceso Jurídico.  Para temas de imparcialidad se validará en el Comité de Imparcialidad  <b>Nota:</b> En caso de no ser aprobada la respuesta por parte del Analista de Calidad y Monitoreo o el Supervisor de Calidad, se hará la devolución con las observaciones pertinentes mediante el software de gestión documental, para	Colaboradores Supervisor de Calidad y Analistas de Calidad y monitoreo.	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Código	PSC-PD-11
		Versión	8
		Implementación	10/04/2023
		Clasificación de la información	Pública

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
		ser complementada por el proceso correspondiente.			
8	¿La respuesta es aprobada? 	¿La respuesta es aprobada? <b>Si:</b> Continuar con la actividad 9. <b>No:</b> Devolver a la actividad 7.	Supervisor de Calidad.	-	-
9		Firmar y enviar la respuesta al cliente, dicha respuesta se guardará en el software.	Supervisor de Calidad Analistas de Calidad y monitoreo.	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
10		Fin	-	-	-

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Código	PSC-PD-11
		Versión	8
		Implementación	10/04/2023
		Clasificación de la información	Pública

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
3	26/08/2020	Analista Senior Calidad	Estructura y codificación del documento	Se modifico toda la estructura del documento de Excel a Word, incluyendo alcance, definiciones, condiciones generales, diagrama de flujo y un control de cambios.  Se incluyó la codificación del mismo.
			Objetivo	Se modifico el objetivo incluyendo Productos.
			Entradas y Salidas	Se modificaron las salidas del procedimiento eliminando la palabra "manifestación."
			Descripción de actividades	Se modificaron las actividades 6 y 7.  Se eliminaron las actividades D3, 8 y 9, dejándolo en condiciones generales.
4	11/03/2021	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Definiciones	Se incluyo una nota en la definición de apelación.
			Descripción de actividades	Se modifico el responsable de las actividades 2, 4, 6, 8 y 10.
5	06/09/2021	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Todo el documento	Se modifico el cargo Analista Junior Calidad por Profesional Junior de Calidad
			Condiciones Generales	Se incluyo otro canal para la recepción de PQRS, además se incluyó los numerales 10 y 11
			Entradas y salidas	Se modificaron las entradas y salidas del procedimiento
			Descripción de actividades	Se modificaron todas las actividades, dado la implementación del software de gestión documental para el manejo de las PQRSA
6	08/02/2022	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Nombre del procedimiento	Se elimina el termino de apelaciones de acuerdo a lo indicado en el nuevo CEA.
			Condiciones Generales	Se modificaron los siguientes ítems eliminando la palabra Apelaciones 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.
			Descripción de actividades	Se modificaron los responsables indicando equipo SIG en las siguientes actividades 2, 4, 5, 7 y 9.  Se modificaron las actividades suprimiendo el termino apelaciones 2, 3, 4, 6 y 9.
7	07/09/2022	Director del Sistema	Condiciones Generales	Se modificaron los items 3 y 7.



## PROCEDIMIENTO DE PQRSF

Código	PSC-PD-11
Versión	8
Implementación	10/04/2023
Clasificación de la información	Pública

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
		Integrado de Gestión	Descripción de actividades	Se modifico la descripción de la actividad 9.
8	10/04/2023	Supervisor de Calidad	Nombre del procedimiento	El procedimiento pasa del proceso de SIG al proceso de Servicio al Cliente por lo tanto cambia su codificación de "PSG-PD-8" a "PSC-PD-11". Se incluye la letra "F" al nombre "PQRSF" haciendo referencia a la felicitación y así mismo en todo el documento que contenga el término.
			Objetivo	Se incluye en el objetivo "usuarios, clientes y partes interesadas"
			Definiciones	En las definiciones se incluye en Queja lo siguiente "con respecto a la atención al cliente"
				Se modifica la definición Reclamo pasa de "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" a "Expresión de insatisfacción realizada a la organización con respecto a los productos y/o servicios que pretende algún tipo de compensación.".
			Condiciones Generales	Se incluyen las definiciones de <i>Sugerencia y Felicitación</i> .
				En el numeral 4.1 se actualizan líneas telefónicas.
				En el numeral 4.7 de elimina "por parte del SIG". Se incluye el numeral 4.12 haciendo referencia a la revisión mensual por parte del SIG
			Descripción de actividades	En la descripción de actividades se cambian los responsables DE "SIG" a "Supervisor de Calidad y Analistas de Calidad y monitoreo". En actividad No. 9 se cambia NAS por "software" haciendo referencia a Kawak.
Flujograma	Se ajusta las responsabilidades.			