PROCEDIMIENTO DE PQRSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, Y FELICITACIONES)

Andes SCD S.A.

2024

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 de Servicio al Cliente.
- ✓ Director de Estrategia y Procesos.
- ✓ Asesor Jurídico y Legal.

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.

Solicitudes: Requerimiento de información por parte de un usuario.

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, solicitudes, y felicitaciones.
Reclamante: Persona, Organización o su Representante, que expresa una Petición, Queja o Reclamo.

5. Procedimiento

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
- 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.
- ✓ Para el caso de las Peticiones, Quejas y Reclamos se debe informar al cliente la recepción de la misma de esta a partir del día hábil siguiente de su ingreso a la plataforma, por medio de correo electrónico.
- ✓ En el caso de las solicitudes recibidas, una vez tramitadas se le informará al cliente las acciones emprendidas para resolverlas. En todo caso 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 (PQRS) 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 PQRSF

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Recepción y radicación del PQRSF	**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 (ticket). **Nota:** si la PQRSF es recibida al correo electrónico de uno de los colaboradores de Andes SCD, estos deberán redireccionar la PQRSF al correo pqrs@andesscd.com.co.	Usuario Colaborador Andes SCD	OTRS. Correo Electrónico.
Clasificación y gestión de las PQRSF	**2.** Dependiendo de la información suministrada por el usuario en el formulario de registro de PQRSF o en el correo electrónico enviado a pqrs@andesscd.com.co 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). **Nota1:** para las felicitaciones se da respuesta al usuario y se cierra el ticket dando por finalizada la gestión. **Nota 2**: para sugerencias una vez atendidas y/o generadas la confirmación de recepción, se	Analista de Servicio al Cliente	OTRS.

	deberá cerrar el ticket en la plataforma OTRS, relacionando la gestión realizada en el campo "Nota" dando por finalizada la gestión. **Nota 3:** para las solicitudes una vez recibidas se deberá relacionar la gestión realizada, con las acciones emprendidas para resolverlas en la OTRS, una vez atendida la solicitud se cierra el ticket dando por finalizada la gestión.		
Análisis de la PQR	**3.** Las PQR son analizadas y se deberán recopilar las evidencias objetivas para la investigación y estudio del caso. 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.	Analista de Servicio al Cliente	OTRS. 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. El Analista de Servicio al Cliente 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	Analista de Servicio al Cliente Asesor Jurídico Presidente Comité de Imparcialidad	Correo electrónico. OTRS. Expedientes PQR.

	con la competencia en los casos que la complejidad técnica lo amerite. Este último deberá remitir su concepto mediante correo electrónico para ser adjuntado al expediente del caso específico. **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.		
Proyección de la respuesta	**5.** Habiéndose definido el caso se deberá proyectar la respuesta que será remitida al usuario dentro de los términos establecidos. El Analista de Servicio al Cliente 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.	Analista de Servicio al Cliente Asesor Jurídico Presidente Comité de Imparcialidad	Correo electrónico certificado. OTRS.
Comunicación de la decisión	**6.** 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. Oficio de Respuesta. Correo electrónico

			certificado con la respuesta del caso.
Tratamiento de Apelaciones a peticiones, quejas y reclamos interpuestos	**7.** 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. 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. 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 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**	Analista de Servicio al Cliente	Correo electrónico certificado con la respuesta del caso. OTRS.

	hábiles, a partir de la radicación de la apelación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso en OTRS.		
Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la gestión de PQRSF	**8.** Con el consolidado semestral 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 acciones correctivas, acciones de mejora o identificación de nuevos riesgos. **Nota 1.** Las acciones correctivas se generarán para aquellas PQR que son reiterativas en el periodo de tiempo revisado (semestral). Se clasificarán como Salida No Conforme (si aplica) según lo dispuesto en el procedimiento de Salida No Conforme.	Analista de Servicio al Cliente	Informe Trimestral de Gestión de PQRSF. Software Sistemas de Gestión.
Auditoría del proceso de gestión de PQRSF	**9.** La gestión de PQRSF tendrá alcance en las auditorías de primera y tercera parte a los servicios o al sistema de gestión. **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 Director de Estrategia y Procesos. Analista SGI	Acta de Reunión.

Revisión por dirección del proceso de PQRSF	**10.** 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 de Estrategia y Procesos. Gerente General.	Informe de revisión por dirección.

6. Anexos

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

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	Gerente General

3.0	09-10-2017	• 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	• 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	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	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI
3.8	18/03/2021	• Se actualizan los responsables del procedimiento. • Se actualiza el alcance. • Se modifican y eliminan algunas definiciones. • Se modifica el tiempo de	Asistente Administrativa y de Servicio al Cliente / Analista Senior SGI
3.9	14/05/2021	• 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	• 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 del 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 • 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	Director SGI / Analista Senior SGI/ Analista Junior SGI /
7	19/08/2022	• 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	• 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	• 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