



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

Andes SCD S.A.

2024



 <p><b>andes</b> Servicio de Certificación Digital</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b></p>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

## 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.

**Reclamos:** Manifestación de inconformidad presentada por un usuario con respecto a la calidad del servicio recibido por parte del personal de la organización.

**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.

**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 o sugerencias, y felicitaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

**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](mailto:pqrs@andesscd.com.co).
- Diligenciar el formulario de registro de PQRSF a través de la página Web <https://www.andesscd.com.co/> sección "PQRSF".
- Por medio de llamada a la línea en Bogotá (601) 2415539 opción 4 - Servicio al Cliente.

### 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 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, 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 (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

 <p><b>andes</b> Servicio de Certificación Digital</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b></p>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
<p><b>Recepción y radicación del PQRSF</b></p>	<p><b>1.</b> 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).</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>
<p><b>Clasificación y gestión de las PQRSF</b></p>	<p><b>2.</b> 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 clasificar al inicio del asunto de la PQRSF (si aplica).</p> <p><b>Nota 1:</b> para las Felicitaciones y Sugerencias 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.</p> <p><b>Nota 2:</b> para las Solicitudes, una vez recibidas se deberá relacionar la gestión realizada, con las acciones emprendidas en el aplicativo OTRS, una vez atendida la solicitud se</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente</p>	<p>OTRS</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

	<p>cierra el ticket dando por finalizada la gestión.</p>		
<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 relacionará la trazabilidad en el aplicativo OTRS, en donde se recopilarán todas las evidencias del caso y acciones tomadas desde su radicación hasta su tratamiento y respuesta.</p>	Analista de Servicio al Cliente	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 de Servicio al Cliente podrá solicitar la revisión y apoyo por parte del Asesor Jurídico, Gerente o Director en los casos en que la complejidad de la PQR 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</p>	Analista de Servicio al Cliente  Asesor Jurídico  Presidente Comité de Imparcialidad	Correo electrónico  OTRS

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

	<p>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>		
<b>Proyección de la respuesta</b>	<p><b>5.</b> 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 PQR al usuario, sin embargo, en los casos que lo amerite la PQR será proyectada y firmada por el Asesor Jurídico ó Comité de Imparcialidad.</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente</p> <p>Asesor Jurídico</p> <p>Presidente Comité de Imparcialidad</p>	<p>OTRS</p>
<b>Aprobación de la respuesta</b>	<p><b>6.</b> El Analista de Servicio al Cliente enviará la proyección de la respuesta de la PQR vía correo electrónico al Director de Estrategia y Procesos, quien será el encargado de la revisión final y aprobación de la misma.</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente</p> <p>Director de Estrategia y Procesos</p>	<p>Correo electrónico</p>
<b>Comunicación de la decisión</b>	<p><b>7.</b> La respuesta del caso será comunicada vía correo electrónico certificado en un plazo no superior a <b>15 días hábiles</b> a partir de su radicación.</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente</p>	<p>OTRS</p> <p>Oficio de Respuesta</p> <p>Correo electrónico certificado</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

			con la respuesta del caso
<b>Tratamiento de Apelaciones a peticiones, quejas y reclamos interpuestos</b>	<p><b>8.</b> 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 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.</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 (ticket) que será relacionado dentro del aplicativo OTRS con el radicado inicial de la PQR.</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 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</b></p>	Analista de Servicio al Cliente	Correo electrónico certificado con la respuesta del caso  OTRS

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

	<b>hábiles</b> , a partir de la radicación de la apelación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso en el aplicativo OTRS.		
<b>Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la gestión de PQRSF</b>	<p><b>9.</b> 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.</p> <p><b>Nota 1.</b> Las acciones correctivas se generarán para aquellas PQR que se consideren graves, así como para las PQR 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 Salida no Conforme.</p>	Analista de Servicio al Cliente	Informe Trimestral de Gestión de PQRSF  Software Sistemas de Gestión
<b>Auditoría del proceso de gestión de PQRSF</b>	<p><b>10.</b> 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 SGI, trimestralmente realizará una revisión aleatoria de las respuestas emitidas durante el periodo, teniendo en cuenta la generación del informe.</p>	Analista de Servicio al Cliente  Director de Estrategia y Procesos  Analista SGI	Acta de Reunión

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

<b>Revisión por dirección del proceso de PQRSF</b>	<b>11.</b> 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 general Gestión de PQRSF
--	---	--	-------------------------------------

## 6. Anexos

- ✓ Informe trimestral 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
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
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 PQRSF al proceso de Liderazgo.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

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 PQRSF para la mejora continua del proceso.</li> <li>• Conformación de expedientes para la consolidación de evidencias de los casos provenientes de los PQRSF</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Coordinador de Sistemas de Gestión.</p>
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 tratamiento v respuesta</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Coordinador de Sistemas de Gestión.</p>
3.2	20-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcciones de denominaciones menores.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Coordinador de Sistemas de Gestión.</p>
3.3	12/02/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se amplía el concepto de apelación</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Coordinador de Sistemas de Gestión.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

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

 <p><b>andes</b> Servicio de Certificación Digital</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b></p>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

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
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" <ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina el termino apelaciones del procedimiento</li> </ul> </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 /

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

7	19/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye la definición de Solicitudes</li> <li>Se incluye en la sección 5.2 Tiempos de Respuesta 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.</li> <li>Se incluye la nota 3 en la actividad 2 del procedimiento.</li> </ul>	Director SGI / Analista Senior SGI/ Analista Junior SGI /
8	05/05/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el diseño del documento de acuerdo con la nueva imagen corporativa</li> <li>Se actualiza el cargo Director SGI a Director Administrativo y Financiero responsable de aprobar el documento.</li> </ul>	Analista Junior SGI
9	09/02/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el cargo, quien elabora: Analista de Servicio al Cliente, quien revisa: Analista SGI y quien aprueba: Director de Estrategia y Procesos</li> </ul>	Analista de Servicio al Cliente

	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	Fecha de vigencia:	18/07/2024
		Versión:	11
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Analista de Servicio al Cliente
		Revisó:	Analista SGI
		Aprobó:	Director de Estrategia y Procesos

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