



PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

1. PROPÓSITO

Dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:20015 y formalizando los procesos a seguir para asegurarse que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

Describir los procedimientos, controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las PQRSF.

Garantizar el desarrollo normal y continuo de las actividades de la organización previniendo la generación de productos no conformes y atendiendo aquellos que por sus características propias pueden perjudicar el buen nombre de la compañía.

Establecer el proceso y las acciones apropiadas a seguir respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso.

Adicionalmente buscamos Identificar las no conformidades que se presenten y analizar su impacto tanto en la prestación del servicio, registrarlas y definir el tratamiento adecuado, establecer la metodología para el análisis y solución de problemas mediante la implementación de acciones correctivas y preventivas, Sí es necesario. De esta forma buscamos eliminar las causas que podrían genera una queja por parte del cliente

Describir los pasos a seguir para la recepción y tratamiento de reclamos, quejas o peticiones de un cliente/colaborador/proceso afectado con el incumplimiento de un requisito con el fin de reducir la afectación en la satisfacción del cliente. Es de aplicación general por lo cual es utilizado por todos los procesos de la organización.



PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

2. OBJETIVO

Definir y estandarizar el procedimiento necesario para recepcionar, radicar, direccionar y contestar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por la comunidad, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la ley y garantizando la participación ciudadana a través del efectivo ejercicio de sus derechos.

Reducir vencimientos de términos y aumentar PQRS con Respuestas

Conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés en la respuesta de las PQRSF radicadas

Sensibilizar al cliente interno y externo frente al proceso de gestión de las PQRSF.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas y procesos que inciden en el Sistema Integrado de Gestión en Tecniseg de Colombia Ltda., en especial con las que afectan directamente la prestación del servicio.

Bajo las directrices y recomendaciones de las normas ISO 9001/2015, ISO 45001, BASC V5, ISO 18788 y guía RUC, como base del Sistema Integral de Gestión.

4. DEFINICIONES

Auditoria del Sistema de Control y Seguridad: Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y resultados relacionados con la gestión en control y seguridad, cumplen las disposiciones preestablecidas y si estas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa o causas de una NO CONFORMIDAD detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa o causas de una NO CONFORMIDAD Potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Actuar: Tomar las decisiones adecuadas que permitan realizar los ajustes y las mejoras requeridas. Dependiendo de las implicaciones y nuevos requerimientos.

Alcance: Indica el cubrimiento del documento en el ámbito de servicios y/o áreas.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más lato nivel una organización.

Auditado: Organización, proceso, área al que se le aplica una auditoria.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

Auditoria: Actividad para establecer por medio de la investigación y verificación el cumplimiento a la Gestión de la Calidad, así como la efectividad de la implementación, adecuación y cumplimiento de la documentación.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características de un producto, servicio, proceso o sistema, cumplen con los requisitos especificados por el cliente, ya sea interno o externo.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto/servicio.

Conformidad: Cumplimiento con los requisitos

Control de calidad: Acciones encaminadas a controlar y medir las características de un elemento ó proceso respecto a un requerimiento establecido.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento Controlado: Copias emitidas que corresponden a sustituciones por modificaciones, en el momento de sufrir cambios el original.



PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

Documento en Revisión: Aquellos que se encuentran en proceso de elaboración o modificación.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Entrada: Insumos, elementos, herramientas o actividades específicas requeridas para iniciar un proceso.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Hacer: Documentar, revisar, implementar las actividades requeridas que garanticen el entendimiento y ejecución de los procesos al igual que el diligenciamiento de los registros.

Indicador de Gestión: Relación de datos numéricos que hacen posible evaluar el desempeño y los resultados de cada componente de gestión.

Mejora Continua: Actividades recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

No Conformidad: Cualquier desviación respecto a las normas, practicas, procedimientos, reglamentos, desempeño del Sistema Integrado de Gestión, que puede ser causa directa o indirecta, de mala calidad del servicio, fallas de Seguridad en la cadena de servicio, de enfermedad lesión, daño a la propiedad, daño al ambiente de trabajo, daño al medio ambiente o una combinación de estos.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Petición (P): Solicitud o requerimiento de cualquier parte interesada, expresada en forma verbal o escrita, durante o después de la prestación del servicio.

Propiedad del Cliente: Se considera propiedad del cliente toda información a la que tiene acceso el personal de planta en el cumplimiento de sus funciones, incluida la propiedad intelectual.

Planear: Se soporta, en especial en la Misión y define las actividades que garanticen el cumplimiento del plan de calidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan los cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto/servicio.

Responsabilidad: Es la acción de responder por los requerimientos específicos asignados a cada cargo dentro de la empresa. Se puede entender como la misión del cargo.



PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

Queja (Q): Insatisfacción expresada por un cliente/colaborador/proceso durante o después de la prestación del servicio en forma verbal o escrita.

Reclamo (R): El incumplimiento de un requisito establecido contractualmente para la prestación de un servicio, ya sea en forma verbal o escrita.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

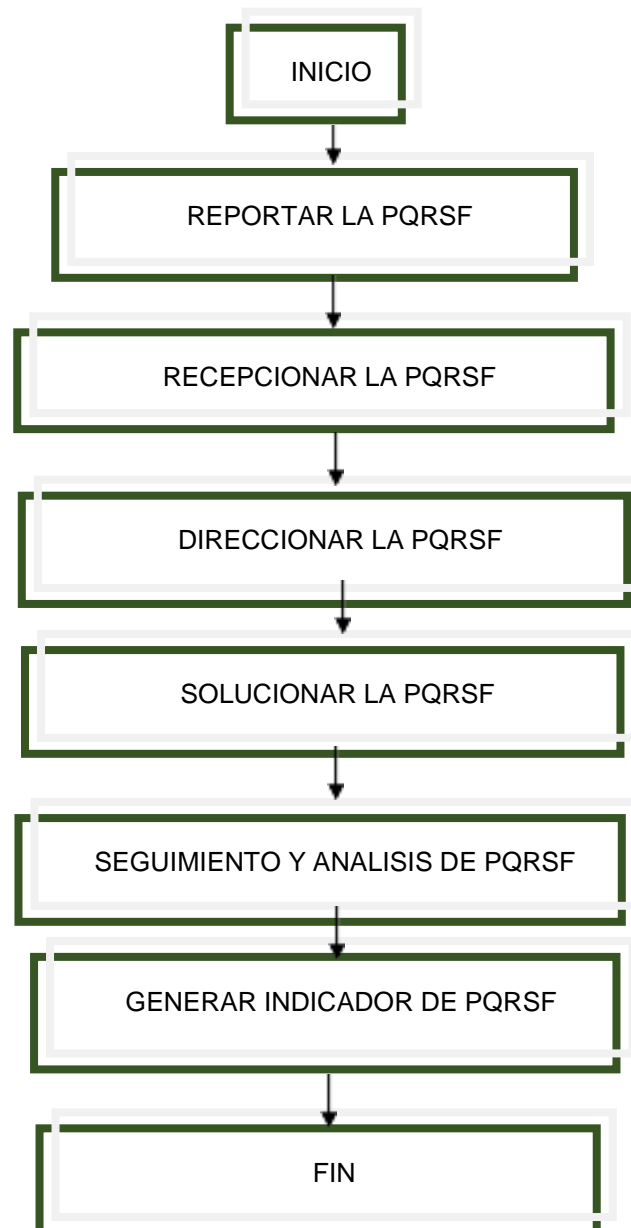
Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio no conforme: Inconformidad del servicio prestado en cada una de las líneas de servicio o el suministro de un colaborador.

5. QUE SE MANEJA EN LAS PQRSF

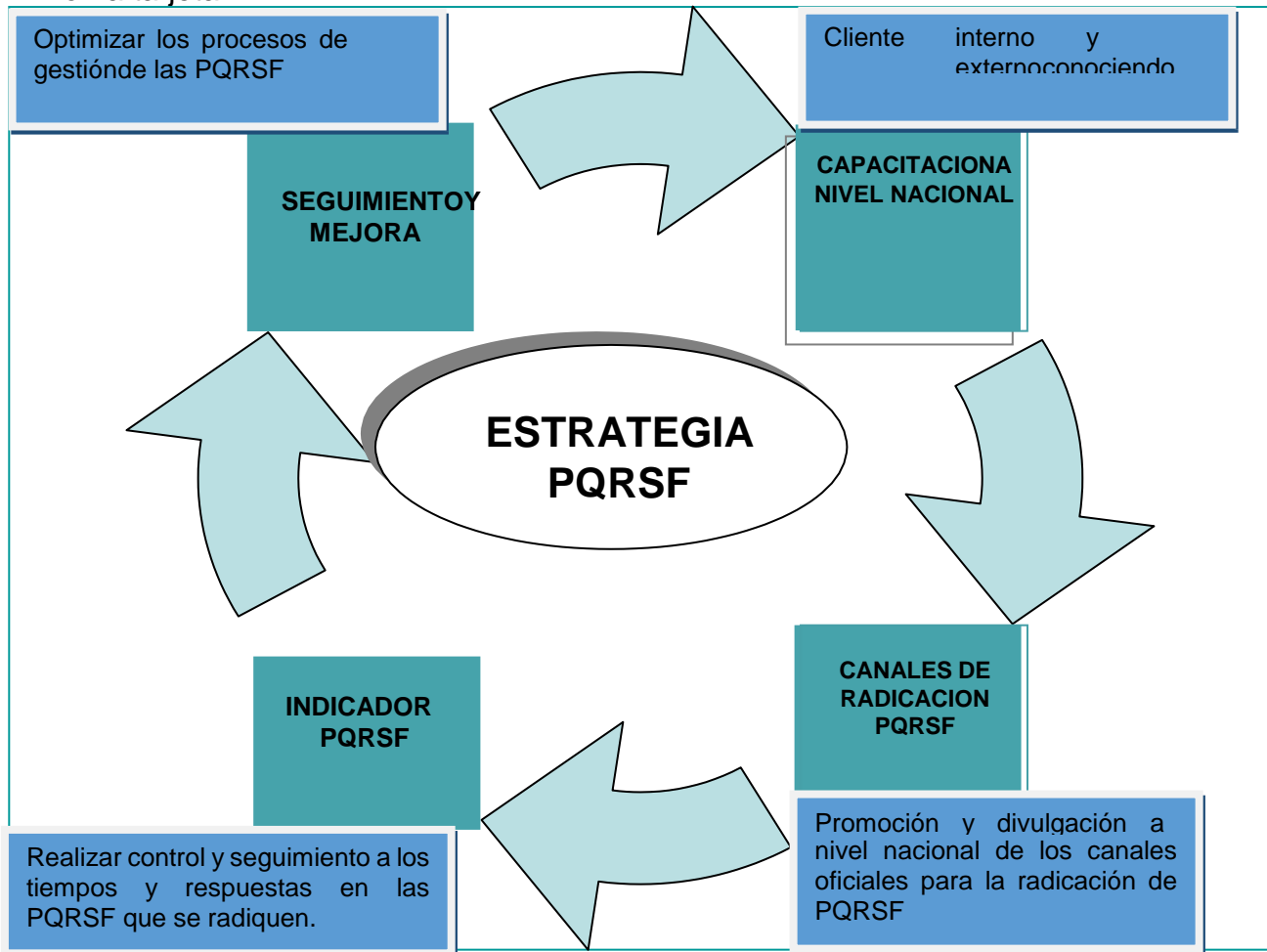
Petición
Queja
Reclamo
Sugerencia
Solicitudes
Felicitaciones

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. RECEPCION DE LAS PQRSF (Petición, queja, reclamo, sugerencia y Felicitación)

- Se reciben por los siguientes medios, quienes son los encargados de direccionar para el trámite de la gestión pertinente:
- Por la página web
- Por la APP de PQRSF
- Por solicitud escrita en la recepción
- Por correos del personal administrativo o del personal operativo
- Por la tarjeta PARE





PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

8. PROCEDIMIENTO

CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRSF		Código: OP-IN-06		
		Versión: 06		
		Fecha: 11/02/2020		
Objetivo: Asegurar que la retroalimentación con el cliente (interno o externo), cuando este se queja, se realiza de manera eficaz.				
ITEM	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> REPORTE DE PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS, SUGERENCIA PQRSF </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El cliente interno o externo (CLIENTE O COLABORADORES) tiene la posibilidad de presentar reclamos, quejas o peticiones durante y después de prestado el servicio a través de los diferentes medios de comunicación existentes en la empresa (Escrito, web o por teléfono).</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Petición: Solicitudes o requerimientos cliente interno o externo.</p> <p>Queja o denuncia: Conductas irregulares</p> <p>Reclamo: Es una exigencia por ausencia irregular o mala prestación de un servicio.</p> <p>Sugerencia: Es una proposición, insinuación, propuesta que se presenta con el objetivo de sugerir una acción para adecuar o mejorar algún servicio.</p> <p>Felicitación: Manifestación para expresar su</p> </div>	TODOS LOS INTEGRANTES DE TODOS LOS PROCESOS	REGISTRO DE PQRSF OP-FO-23
2	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> DIRECCIONAR PQRSF </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Después de revisar el contenido de la PQRSF, se procede a direccionar al responsable del tema mediante correo electrónico o por entrega directa dejando soporte en la minuta.</p> <p>Posteriormente se realiza registro en el listado <u>Control de PQRSF</u> y se realiza seguimiento a la respuesta. Con el fin de verificar la solución de la misma de acuerdo con lo establecido en el presente instructivo. El Director de operaciones Informa de la Queja al proceso comercial para que inicien la solución de la misma.</p>	DIRECTOR DE OPERACIONES RADIOPRADORAS DIRECTOR MEDIOS TECNOLÓGICOS RECEPCIONISTA	Correo electrónico Soporte por minuta
3	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> GESTIÓN DE LA PQRSF </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El personal administrativo (director MT) y el de Operaciones junto con la persona que identifico la queja del cliente diligencian en el formato correspondiente toda la información del cliente.</p>	OPERACIONES	CONTROL QUEJAS Y REQUERIMIENTOS (SIG - FO - 06)
4	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Solucionar PQRSF </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se debe diligenciar la PQRSF Petición, queja, requerimiento o reclamo, sugerencia o Felicitación del cliente interno o externo. Una vez se direcciona la PQRSF, el tiempo permitido para la atención de la PQRSF se direcciona así:</p> <p>Derecho de petición: 15 días hábiles</p> <p>Tutelas: 10 días hábiles</p> <p>Solicitudes de tramite interno como constancias, Certificadas: inmediato o máximo 2 días hábiles.</p>	DIRECTOR DE OPERACIONES RADIOPRADORAS DIRECTOR MEDIOS TECNOLÓGICOS RECEPCIONISTA	CONTROL QUEJAS Y REQUERIMIENTOS (SIG - FO - 06)
5	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CORRECCIONES ESTABLECIDAS </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se relacionan las correcciones para garantizar la satisfacción del cliente, se sensibiliza al cliente interno y externo frente al proceso de gestión de las PQRSF.</p>	DIRECTOR DE OPERACIONES	CONTROL QUEJAS Y REQUERIMIENTOS (SIG - FO - 06)
6	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ELABORACION Y ANALISIS DEL INDICADOR </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se analizan todas las tendencias repetitivas y si es necesario establecer acciones correctivas y/o preventivas.</p>	DIRECCION DE OPERACIONES DIRECCION SIG	CONTROL QUEJAS Y REQUERIMIENTOS (SIG - FO - 06)
7	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> SEGUIMIENTO </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> MEJORA CONTINUA </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>En el análisis establecido, se asigna el responsable de dar solución y de buscar todas las evidencias necesarias para demostrar la gestión, de igual forma se establece los seguimientos necesarios para evidenciar la eficacia de las acciones tomadas.</p>	DIRECCION DE OPERACIONES DIRECTORES DE PROCESOS AFECTADAS	CONTROL QUEJAS Y REQUERIMIENTOS (SIG - FO - 06)
8	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CIERRE DE QUEJAS </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CONSOLIDADO DE PQR </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El responsabilidad a todas las direcciones dar trámite oportuno de las PQRSF, está en la obligación de comunicar al mismo los seguimientos realizados y las observaciones correspondientes para realizar el cierre correspondiente de la queja y/o requerimiento por medio escrito y/o vía e-mail. El Encargado de realizar la verificación de la efectividad de las acciones tomadas y el cierre de la queja o requerimiento es el Director de Operaciones.</p>	DIRECCION DE OPERACIONES DIRECTORES DE PROCESOS AFECTADAS	CONTROL QUEJAS Y REQUERIMIENTOS (SIG - FO - 06)
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> FIN </div>	<p>Es responsabilidad de área de Operaciones llevar un consolidado constante de las PQRSF que se reportan.</p>	DIRECCION DE OPERACIONES	CONSOLIDADO REGISTRO DE PQRSF OP-FO-23

Elaborado por:
Sistema de Gestión Integral

Revisado por:
Sistema Integrado de Gestión

Aprobado por:
Direccionamiento estratégico



PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

9. PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICION, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

En el caso de las quejas lleguen a otro proceso deberán ser remitidas al SIG quien le dará tratamiento a las PQRSF, de acuerdo con el PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

10. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PEVENTIVAS

Toda queja y reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad de acuerdo con el SIG si hay tendencia repetitiva por más de tres meses; por lo tanto se aplica el PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

11. RESPONSABILIDADES

La Dirección del Sistema Integral de Gestión y el Gerente General, está la responsabilidad de elaborar, revisar, modificar, aprobar, controlar, distribuir, comunicar, implementar y mantener las versiones actualizadas de este **Procedimiento**.

La Dirección de Operaciones (Recepción), radicación y direccionamiento de la petición recibida hacia los procesos, dar trámite a las peticiones recibidas dentro de los términos establecidos o direccionarlas a los procesos competentes, en caso de que sea necesario. de igual manera, formular y desarrollar acciones preventivas y correctivas frente al mejoramiento en la prestación de los servicios.

Corresponde a la Dirección SIG revisar el buzón de sugerencias mensualmente, vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y presentar un informe Semestral de la gestión, que permita evaluar los resultados alrededor del trámite y las respuestas a las peticiones.



PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

5.2 Actividades implementadas para manejo de las PQRSF

Tecniseg de Colombia Ltda., adopta acciones para gestión de las PQRS con relación a la recepción y trámite de la PQRS.

5.3 Identificación de la PQRSF

La PQRSF es reportada por el cliente interno o externo por medio físico, correo o teléfono.

1. Se deja soportada la PQRSF en el formato CONTROL DE QUEJAS-SIG-FO-06.

PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES "PQRSF" CLIENTE		Código: SIG-FO-06 Versión: 02 Fecha: 01/02/2020
INFORMACION GENERAL		
FECHA: DD MM AAAA	* Consecutiva:	
SOLICITUD: QUEJA: _____ RECLAMO: _____ REQUERIMIENTO: _____ SUGERENCIA: _____ FELICITACION: _____		
MEDIO DE COMUNICACIÓN: ESCRITO: CARTA, MAIL, FAX: _____ VERBAL: TELFONO; VISITA: _____ WEB: _____		
INFORMACION DEL CLIENTE		
CLIENTE _____	CIUDAD _____	
CONTACTO _____	CARGO _____	TELEFONO: _____
DESCRIPCION DE LA PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES "PQRSF"		
RELACIONADO POR _____ CARGO _____		
ACTIVIDADES REALIZADAS PARA DAR RESPUESTAS Y SOLUCIONES AL CLIENTE		
No.	PREVENTIVAS <input type="checkbox"/>	CORRECTIVAS <input type="checkbox"/>
		FECHA
Página 1		
IDENTIFICACION DE CAUSAS.		
RESPONSABLE DE DAR SOLUCION		
NOMBRE _____	CARGO _____	RECIBIDO _____
NOMBRE _____	CARGO _____	RECIBIDO _____
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES ESTABLECIDAS		
No.	OBSERVACIONES	FECHA
VERIFICACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		




PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

2. Se consolida y se tramita la información de las PQRSF presentadas en el formato OP-FO-23 Seguimiento de las PQRSF.

		SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES-PQRSF (CLIENTE INTERNO)								Código: OP-FO-23					
										Versión: 0					
										Fecha: 20/09/2019					
CONVENCIONES		P=PETICION	Q= QUEJA	R= RECLAMO	S= SUGERENCIA	F= FELICITACION									
N°	FECHA RECEPCION DIAMESIAÑO	TIPO DE PQRSF SEÑALAR CON X					CIUDAD	PERSONA QUE RECEPCIONA LA PQRS	NOMBRE DEL CLIENTE-COLABORADOR	NUMERO DE DOCUMENTO O CONTRATO	NUMERO DE TELEFONO	DESCRIPCION DEL LA PQRSF	PROCESO AL QUE SE REMITE LA PQRSF PARA GESTIONARLA	NOMBRE DE QUIEN RECIBE Y FECHA	ESTADO DEL TRAMITE
		P	Q	R	S	F									
1															
2															
3															
4															

Adicionalmente es responsabilidad del área de Operaciones llevar el control de quejas y requerimientos.



PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y TRAMITE DE PQRSF

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

5.5 SEGUIMIENTO.

El Director de Operaciones es el responsable de realizar el seguimiento de las acciones tomadas, los resultados y determinar si es necesario el establecimiento de una acción correctiva o preventiva para la corrección de la novedad presentada, en caso que la acción inmediata no haya sido suficiente para el establecimiento de las acciones.

El proceso SIG, realiza seguimiento de las PQRS relacionado con la oportunidad y eficacia de las acciones propuestas.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FORMATOS

OP-FO-23- Seguimiento PQRSF

SIG-FO-06 Control PQRSF

OP-INS-06- Control PQRSF

7 HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIO REALIZADO	APROBO
02	1/4/2014	ALCANCE	GERENCIA
03	01/6/2016	CAMBIO DE RESPONSABILIDADES	GERENCIA

8 DISTRIBUCIÓN

SUCURSALES



**PROCEDIMIENTO, RECEPCION Y
TRAMITE DE PQRSF**

Código: SIG-P-014

Versión: 03

Fecha: 12/08/2022

AGENCIAS
PRINCIPAL