



### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	15-01-2021	Se crea documento y se incluyen los procedimientos para la atención de PQRS	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
02	30-08-2021	Se retira del procedimiento la palabra apelaciones de acuerdo con la nueva CEA 3.0-07	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL

#### 1. Objetivos

Describir la metodología que permita realizar recibir y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias (PQRS) del cliente con el objetivo de alcanzar la satisfacción de esta y aportar a la mejora continua.

#### 2. Alcance

Recepción, registro, trámite y cierre de las PQRS.

#### 3. Responsables

**Gerente:** Velar porque los requerimientos y reclamos de los clientes sean atendidos oportunamente

**Coordinador del SGI:** Es responsable de recibir, revisar, asignar, hacer seguimiento a las PQRS e incidencias de seguridad de la información reportadas, dar respuesta, hacer cierre de la PQRS.

**Responsables de Procesos:** Son los encargados de revisar, evaluar, dar tratamiento y retroalimentación a las PQRS e incidencias de seguridad que se les haya escalado o que reporten los procesos internamente.

**Oficial De Seguridad:** Es responsable de revisar, investigar, hacer seguimiento a las incidencias de seguridad de la información reportadas en la SQRS, evaluarlas, dar retroalimentación al proceso involucrado y reportar al comité de políticas y seguridad

#### 4. Definiciones



## 5. Generalidades

**Canales de Atención:** Los mecanismos para interponer una PQRS son:

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRS al correo [info@pkiservices.co](mailto:info@pkiservices.co) y/o [coordinadorsgsi@soporte.pkiservices.co](mailto:coordinadorsgsi@soporte.pkiservices.co)
- Remitir su PQRS a través de la página Web <https://pkiservices.co>
- Puede apoyarse en el instructivo PQRS página Web
- Llamando o escribiendo vía WhatsApp al Celular 350 6202222.
- Atención personal
- Correspondencia dirigida a la dirección Calle 127B bis #46-63 PKI Services

**Respuesta:** La respuesta se remitirá al correo electrónico indicado en la PQRS, y cuando sea necesario se hará llegar por correo certificado.

Para todas las PQRS, deberá darse una respuesta formal, objetiva, coherente, responsable, oportuna, completa, clara y precisa al cliente interno y externo, para su satisfacción.

**Tiempos de Respuesta:** Los tiempos formales de respuesta y/o solución a su solicitud de acuerdo con la siguiente tabla:

TIPO DE MANIFESTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
<i>Administrativo</i>	<i>Dos (2) Días siguientes a su recepción</i>
<i>Compra de Servicios</i>	<i>Un (1) Día siguientes a su recepción</i>
<i>Felicitaciones</i>	<i>Cinco (5) Días siguientes a su recepción</i>
<i>solicitud General</i>	<i>Cinco (5) Días siguientes a su recepción</i>
<i>Incidencia de Seguridad</i>	<i>De acuerdo con la prioridad máximo 24 horas</i>
<i>Peticiones</i>	<i>Quince (15) Días siguientes a su recepción</i>
<i>Devoluciones</i>	<i>Quince (15) Días siguientes a su recepción</i>
<i>Queja</i>	<i>un (1) Día siguiente a su recepción</i>
<i>Reclamo</i>	<i>Cinco (5) Días siguientes a su recepción</i>
<i>Revocación del Servicio</i>	<i>un (1) Día siguiente a su recepción</i>
<i>Sugerencia</i>	<i>Cinco (5) Días siguientes a su recepción</i>
<i>Soporte de Certificados Digitales</i>	<i>De acuerdo con la prioridad máximo 24 horas</i>

**NOTA 1:** Para los casos de las peticiones, que exigen la preparación de una respuesta con unas especificaciones especiales y que en algunos casos requiera un tiempo superior, el responsable de dar dicha respuesta deberá, comunicarle al cliente, usuario o solicitante la situación y proceder lo antes posible a enviar la respectiva respuesta.

## 6. Procedimiento para el recibo, radicación y gestión y trámite de PQRS

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SOLICITUDES,  
SUGERENCIAS (PQRS)

Código	GI-PR-003
Versión	02
Fecha	30-08-2021
Página 3 de 4	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Manifestación del cliente Interno o Externo	Se recibe la PQRS, a través de los diferentes canales establecidos por PKI SERVICES: Atención personal, Correspondencia, atención telefónica, página web, Correo electrónico	Cliente Interno y/o externo	N.A.
Registro de PQRS	Los usuarios internos y externos (Clientes, Proveedores, partes interesadas) pueden ingresar por el enlace <a href="https://pkiservices.co">https://pkiservices.co</a> . y apoyarse en el Instructivo.	Cliente Interno y/o externo	página web Soporte-PQRS
	Registrar las solicitudes PQRS deberá registrarse con la información de apoyo necesaria de acuerdo con la naturaleza de esta.	Cliente Interno y/o externo	Formulario PQRS en la página web
Recepción de PQRS	Las PQRS que se reciban por correo electrónico, correspondencia, teléfono, Whatsapp o personalmente se deben ingresar en Soporte PQRS, a través de la página WEB, son recibidas y se les asigna un número de ticket automáticamente para su trámite.	Todos los procesos	Formulario PQRS en la página web
Notificación de PQRS	Las PQRS son notificadas a los usuarios con la asignación de Ticket, al correo registrado y se enviará notificación al correo de Coordinador SGI para su trámite	Cliente Interno y/o externo Coordinador SGI	Correo Electrónico
Revisión PQRS	Revisar la PQRS y determinar el proceso y el responsable al cual le compete la validación de la PQRS	Coordinador SGI	Soporte PQRS
Asignar PQRS	Direccionar la PQRS para su trámite correspondiente en un tiempo máximo de 1 día hábil, comunicando al responsable de la solución de proceso.	Coordinador SGI	Soporte PQRS



PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SOLICITUDES,  
SUGERENCIAS (PQRS)

Código	GI-PR-003
Versión	02
Fecha	30-08-2021
Página 4 de 4	

Seguimiento PQRS	Se realiza seguimiento a la solicitud, teniendo en cuenta los tiempos establecidos para su solución.	Coordinador SGI	Soporte PQRS
Respuesta a PQRS	Enviar respuesta, sobre la PQRS, adjuntando los documentos que correspondan dentro del tiempo establecido para dar respuesta.  PKI Services debe suministrar una notificación formal del resultado y la finalización del proceso.	Coordinador SGI	Soporte PQRS
Confirmación de cierre	El usuario que genero la PQRS debe analizar la descripción de la acción tomada por el responsable del cierre y confirma que se ha dado solución eficazmente a la situación expresada por el interesado.  ¿La solución fue eficaz?  Si. Dejar el caso cerrado y fin.  No. Reasignar el ticket	Coordinador SGI	Soporte PQRS  Comunicación Respuesta
Realizar el seguimiento y control a las solicitudes de trámite abiertas y verificar el cierre efectivo de las mismas.	Una vez se dé respuesta al Cliente se hace una retroalimentación de la PQRS y se generan las acciones correctivas que apliquen.	Coordinador SGI	Acciones de Mejora.

## 7. Anexos

- Página Web Soporte- PQRS