

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
03	19-10-2021	Se ajustan las responsabilidades del Coordinador SGI y de los responsables de Procesos y actividades en el procedimiento	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
04	07/03/2024	Se actualizan los canales de atención	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL

1. Objetivos

Describir las actividades para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna las PQRS que realicen a PKI SERVICES S.A.S.

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, tomar la decisión, dar respuesta y hacer el cierre de la PQRS.

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



NOTA: Los responsables de procesos no toman decisión sobre la PQRS, las anotaciones que realicen se tomarán como una recomendación.

4. Definiciones

Peticiones: Son las solicitudes respetuosas presentadas ante PKI SERVICES, en las que se pide el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles.

Solicitud: Son aquellas peticiones hechas por el cliente respecto al servicio y que puede estar o no dentro de los aspectos negociados. La solicitud no es una insatisfacción de cliente por incumplimiento de requisitos, sino una necesidad adicional que solicita ser atendida y puede ser Interna o Externa.

Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles.

Felicitaciones: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un colaborador, proceso o servicio.

5. Generalidades

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

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRS al correo coordinadorsgi@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 PQRS serán gestionados por el responsable de PQRS de PKI SERVICES S.A.S., quien se encargará de derivar la incidencia al Departamento o rol respectivo. Dicha gestión se llevará a cabo, dando lugar a una solución en un lapso no mayor a quince (15) días.

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

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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 https://pkiservices.co	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	Proceso Automático	PQRS en la página web
Revisión PQRS	Revisar que la PQRS corresponda a la categoría definida. Si la PQRS no corresponde a la categoría, el Coordinador SGI le informará al solicitante y le dará instrucciones para generar un nuevo ticket	Coordinador SGI	Soporte PQRS



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

Código	GI-PR-003
Versión	03
Fecha	19-10-2021
Página 4 de 4	

	con la categoría correspondiente y cerrará el ticket.		
Asignar PQRS	Direccionar la PQRS para su trámite correspondiente.	Coordinador SGI	Soporte PQRS
Seguimiento PQRS	Se realiza seguimiento a la solicitud, teniendo en cuenta los tiempos establecidos para su solución. Nota: El personal involucrado en el Ciclo de vida de Certificación digital, no podrá tomar la decisión sobre una queja o reclamo. Nota: El personal al cual se escale una solicitud, comercial, administrativa o de soporte, podrá hacer cierre del caso.	Coordinador SGI	Soporte PQRS
Respuesta a PQRS	Enviar respuesta, sobre la PQRS, adjuntando los documentos que correspondan dentro del tiempo establecido para dar respuesta.	Coordinador SGI	Soporte PQRS
Confirmación de cierre	El Coordinador SGI 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