

Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Este documento describe el procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de Sistel de la Costa S.A.S. El objetivo es establecer un proceso claro y eficiente para recibir, tramitar, responder y realizar seguimiento a las PQRS, garantizando la satisfacción del cliente y la mejora continua de nuestros servicios y procesos. Este procedimiento busca asegurar que todas las PQRS sean atendidas de manera oportuna, justa y transparente, contribuyendo a fortalecer la confianza y la lealtad de nuestros clientes y usuarios.

1. Objetivo

Establecer un procedimiento estandarizado para la recepción, registro, trámite, respuesta y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los clientes, usuarios y otras partes interesadas.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas de Sistel de la Costa S.A.S y a todos los empleados que tengan contacto con clientes, usuarios o partes interesadas que puedan presentar una PQRS. Aplica a todas las PQRS recibidas a través de cualquier canal de comunicación.

3. Definiciones

- **Petición:** Solicitud de información, aclaración o consulta sobre los servicios, productos o procesos de Sistel de la Costa S.A.S.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad o insatisfacción con los servicios, productos o procesos de Sistel de la Costa S.A.S.
- **Reclamo:** Exigencia de corrección o compensación por un daño o perjuicio causado por los servicios, productos o procesos de Sistel de la Costa S.A.S.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación para mejorar los servicios, productos o procesos de Sistel de la Costa S.A.S.
- **PQRS:** Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Cliente/Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza o se beneficia de los servicios o productos de Sistel de la Costa S.A.S.
- **Parte Interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de Sistel de la Costa S.A.S.

4. Responsabilidades

- **Responsable de la Gestión de PQRS:** Es el encargado de supervisar y coordinar la implementación y el cumplimiento de este procedimiento. Debe asegurar que todas las PQRS sean atendidas de manera oportuna y eficiente.
- **Empleados:** Son responsables de recibir, registrar y remitir las PQRS al responsable de la gestión de PQRS. Deben brindar un trato amable y respetuoso a los clientes y usuarios que presenten una PQRS.
- **Áreas de Sistel de la Costa S.A.S:** Son responsables de investigar y resolver las PQRS relacionadas con sus áreas de competencia. Deben proporcionar información clara y precisa al responsable de la gestión de PQRS para dar respuesta a las PQRS.

5. Procedimiento

5.1. Recepción de PQRS

Las PQRS pueden ser recibidas a través de los siguientes canales:

- **Formulario en línea:** A través del sitio web de Sistel de la Costa S.A.S.
- **Correo electrónico:** A la dirección de correo electrónico designada para la recepción de PQRS.
- **Línea telefónica:** A través de la línea telefónica de atención al cliente.
- **Personalmente:** En las oficinas de atención al cliente.
- **Correo postal:** A la dirección postal de Sistel de la Costa S.A.S.

5.2. Registro de PQRS

Toda PQRS recibida debe ser registrada en un sistema de gestión de PQRS (hoja de cálculo, base de datos, software especializado). El registro debe incluir la siguiente información:

- **Fecha y hora de recepción.**
- **Canal de recepción.**
- **Nombre y datos de contacto del cliente/usuario.**
- **Tipo de PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia).**
- **Descripción detallada de la PQRS.**
- **Área de Sistel de la Costa S.A.S relacionada con la PQRS.**
- **Número de seguimiento asignado.**

5.3. Trámite de PQRS

- **Asignación:** El responsable de la gestión de PQRS asignará la PQRS al área de Sistel de la Costa S.A.S correspondiente para su investigación y resolución.
- **Investigación:** El área responsable investigará la PQRS y recopilará la información necesaria para determinar la causa raíz del problema y la solución adecuada.
- **Análisis:** El área responsable analizará la información recopilada y determinará las acciones correctivas o preventivas necesarias para evitar que el problema se repita.
- **Respuesta:** El área responsable elaborará una respuesta clara, precisa y oportuna al cliente/usuario, informándole sobre las acciones tomadas o que se tomarán para resolver su PQRS.

5.4. Respuesta al Cliente/Usuario

La respuesta al cliente/usuario debe ser enviada dentro de los plazos establecidos por la ley o por la política de Sistel de la Costa S.A.S. La respuesta debe incluir:

- **Número de seguimiento de la PQRS.**
- **Agradecimiento por la presentación de la PQRS.**
- **Descripción de las acciones tomadas para investigar y resolver la PQRS.**
- **Solución propuesta o implementada.**
- **Información de contacto para cualquier consulta adicional.**

La respuesta debe ser enviada por el mismo canal por el cual se recibió la PQRS, a menos que el cliente/usuario indique lo contrario.

5.5. Seguimiento de PQRS

El responsable de la gestión de PQRS debe realizar seguimiento a todas las PQRS para asegurar que sean resueltas de manera oportuna y eficiente. El seguimiento debe incluir:

- **Verificación de que la respuesta al cliente/usuario fue enviada dentro del plazo establecido.**
- **Verificación de que la solución propuesta fue implementada.**
- **Evaluación de la satisfacción del cliente/usuario con la solución implementada.**

5.6. Cierre de PQRS

Una PQRS se considera cerrada cuando:

- **Se ha enviado una respuesta al cliente/usuario.**
- **Se ha implementado la solución propuesta.**
- **Se ha verificado la satisfacción del cliente/usuario con la solución implementada.**

El cierre de la PQRS debe ser registrado en el sistema de gestión de PQRS.

5.7. Análisis de Datos y Mejora Continua

El responsable de la gestión de PQRS debe analizar periódicamente los datos recopilados sobre las PQRS para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora. Los resultados del análisis deben ser utilizados para implementar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los servicios, productos y procesos de Sistel de la Costa S.A.S.

6. Indicadores de Gestión

Se deben establecer indicadores de gestión para medir la eficiencia y la eficacia del procedimiento de gestión de PQRS. Algunos ejemplos de indicadores son:

- **Tiempo promedio de respuesta a las PQRS.**
- **Porcentaje de PQRS resueltas dentro del plazo establecido.**
- **Índice de satisfacción del cliente/usuario con la solución implementada.**
- **Número de PQRS recibidas por tipo.**
- **Número de PQRS recibidas por área de Sistel de la Costa S.A.S.**

7. Documentación

Se debe mantener la siguiente documentación relacionada con el procedimiento de gestión de PQRS:

- **Este procedimiento.**
- **Registros de todas las PQRS recibidas.**
- **Respuestas enviadas a los clientes/usuarios.**
- **Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente/usuario.**
- **Informes de análisis de datos de las PQRS.**
- **Planes de acción para la mejora continua.**

8. Revisión y Actualización

Este procedimiento debe ser revisado y actualizado periódicamente, al menos una vez al año, o cuando se presenten cambios significativos en la organización, en los servicios, productos o procesos, o en la legislación aplicable.

9. Disposiciones Finales

Este procedimiento es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados de Sistel de la Costa S.A.S. El incumplimiento de este procedimiento podrá ser objeto de sanciones disciplinarias.