

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	15/01/2021	Se crea documento y se incluyen Instrucciones para realizar solicitudes PQRS, a través de la Página WEB	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
2	30-08-2021	Se actualiza el instructivo con el cambio de las categorías	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL

#### 1. Objetivos

Describir el paso a paso para realizar una solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias (PQRSA).

#### 2. Alcance

Solicitud, evaluación, tratamiento y seguimiento de PQRSA.

#### 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

#### 3. 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:** Manifestación o expresión de insatisfacción o inconformidad hecha por un cliente u organización, con relación al producto o servicio prestado, o a al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o conductas irregulares de sus empleados, asociados y directivos, en cumplimiento de sus funciones y a la cual se entrega una respuesta por parte de PKI SERVICES,
- **Reclamo:** Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **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.
- **Incidencia De Seguridad De La Información:** evento o serie de eventos inesperados o no deseados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio; provocando una pérdida o uso indebido de información, interrupción parcial o total de los Sistemas
- **Sugerencia:** Recomendación que formula el interesado, dirigida a generar el mejoramiento del producto o servicio.
- **Felicitaciones:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un colaborador, proceso o servicio



# INSTRUCTIVO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS (PQRS)

Código	GI-INS-001
Versión	02
Fecha	30-08-2021

Página 2 de 5

## 4. Desarrollo

### 4.1. Ingresar a la página web de PKI SERVICES <https://pkiservices.co>



### 4.2. Ir a la pestaña de Servicio al Cliente y a soporte PQRS



## 4.3. Registro

### 4.3.1. Usuarios Nuevos: Deben hacer el registro. Por favor de clic en Regístrese ahora.

Por favor, regístrese

Nombre de usuario o correo electrónico

Contraseña

Recuérdame [Has olvidado tu contraseña?](#)

**Iniciar sesión**

**Regístrate ahora**

**Continuar como invitado**

Diligencia los datos que solicita el formulario.

**NOTA: Tenga en cuenta que el correo que registre es el correo al cual se van a enviar Notificaciones y Respuesta a la PQRS.**

Acepte términos y condiciones, de clic en registrarse.





**PKI**  
SERVICES

# INSTRUCTIVO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS (PQRS)

Código	GI-INS-001
Versión	02
Fecha	30-08-2021

Página **4** de **5**

Selección de la categoría de la PQRS

**Categoría \***  
Por favor seleccione la categoría.

- ADMINISTRATIVO
- COMPRA DE SERVICIOS
- FELICITACIONES
- SOLICITUD GENERAL
- INCIDENCIA DE SEGURIDAD
- PETICIONES
- DEVOLUCIONES
- QUEJA
- RECLAMO
- REVOCACIÓN DEL SERVICIO
- SUGERENCIA
- SOPORTE DE CERTIFICADOS DIGITALES

Indique que no es un Robot, Acepte términos y condiciones y envíe Ticket

No soy un robot

Acepto los Términos y Condiciones.

**Enviar Ticket** Restablecer formulario

Recibirá un mensaje como se visualiza a continuación, donde se asigna el número del ticket, sobre el cual puede hacer el seguimiento

### 4.5 Anónimos:

Si desea registrar una Queja anónima, puede hacerlo ingresando como invitado.

Por favor donde solicita nombre coloque la palabra anónimo, registre el correo donde requiera la notificación de su PQRS

**Nombre \***  
Por favor inserte su nombre.  
Anonimo

**Dirección de correo electrónico \***  
Por favor inserte su correo electrónico.  
usuarioxxxxxx@gmail.com

**Asunto \***  
Breve descripción del ticket.  
Queja

**Descripción \***  
Descripción detallada del ticket

B I U

Presento una queja de forma anónima

[Adjuntar archivo](#)

