

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | 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 |

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 info@pkiservices.co y/o coordinadorsqsi@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.



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

| | |
|---------------|------------|
| Código | GI-PR-003 |
| Versión | 03 |
| Fecha | 19-10-2021 |
| Página 3 de 4 | |

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. En caso de que la PQRS no corresponda a la categoría, el Coordinador SGI, le informará al solicitante y le dará instrucciones para generar un nuevo ticket con la categoría que corresponda y cerrará el ticket | Coordinador SGI | Soporte PQRS |
| Asignar PQRS | Direccionar la PQRS para su trámite correspondiente. | 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 | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|-----------------|---|
| 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 la queja. | 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