

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	SOP-PR-2
		VERSIÓN	2
		FECHA	11/08/2025
		CLASIFICACIÓN	Uso Público

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de usuarios, clientes y partes interesadas, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRS hasta la atención y solución de la misma.

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Queja: Manifestación de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo con respecto a la atención al cliente durante la prestación de un servicio.

Reclamo: Expresión de insatisfacción realizada a la organización con respecto a los productos y/o servicios que pretende algún tipo de compensación.

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación sobre un modo de ser o de hacer para que la organización obtenga retroalimentación de un usuario interno o externo.

4. DIRECTRICES GENERALES

a) La compañía cuenta con varios canales de atención como son:

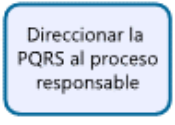
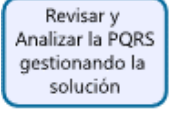
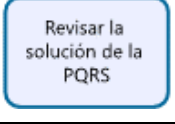
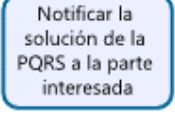
- Número de teléfono: +57 322 2091705
- soporte@autenticsign.com.co
- Página web

b) Para la gestión y respuesta de las PQRS y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción por parte del usuario externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y no se cuenta con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 7 u 8 días hábiles) con la justificación.

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	SOP-PR-2
		VERSIÓN	2
		FECHA	11/08/2025
		CLASIFICACIÓN	Uso Público

- c) Toda PQRS se ingresará en el formato de Registro y Gestión de PQRS (SOP-FR-9) y en la plataforma de CRM.
- d) Cuando se presentan más de 5 PQRS sobre el mismo motivo se abrirá una acción correctiva para realizar su análisis de causas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

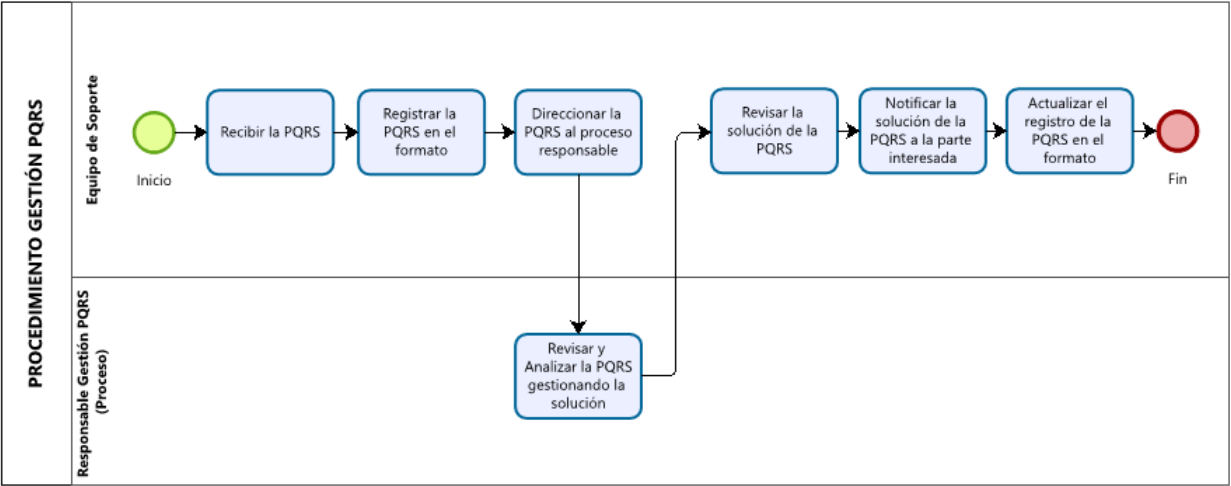
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1		Inicio	-	-
2		Recibir la PQRS a través de los canales establecidos en las directrices generales.	Equipo de Soporte	-
3		Registrar la PQRS en el formato con los datos del usuario externo o en la plataforma de CRM. Al igual se evalúa el impacto de la PQRS y queda indicado en el formato del registro y en la plataforma.	Equipo de Soporte	Registro y Gestión de PQRS/ Plataforma CRM
4		Direccionar la PQRS al proceso responsable para que gestione la solución.	Equipo de Soporte	Correo electrónico/ mensajería instantánea
5		Revisar y analizar la PQRS gestionando la solución.	Responsable de la gestión de PQRS	Correo electrónico/ mensajería instantánea
6		Revisar la solución de las PQRS	Equipo de Soporte	Correo electrónico/ mensajería instantánea
7		Notificar la solución de la PQRS a la parte interesada a través de correo electrónico o WhatsApp	Equipo de Soporte	Whatsapp o correo electrónico

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	SOP-PR-2
		VERSIÓN	2
		FECHA	11/08/2025
		CLASIFICACIÓN	Uso Público

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Actualizar el registro de la PQRS en el formato	Actualizar el registro de las PQRS en el formato y en la plataforma CRM.	Equipo de Soporte	Registro y Gestión de PQRS/Plataforma CRM
9		Fin	-	-

6. DIAGRAMA DE FLUJO

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	SOP-PR-2
		VERSIÓN	2
		FECHA	11/08/2025
		CLASIFICACIÓN	Uso Público



	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	SOP-PR-2
		VERSIÓN	2
		FECHA	11/08/2025
		CLASIFICACIÓN	Uso Público

7. CONTROL DE VERSIONES Y CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación	Nota de Cambio
1	26/06/2024	Versión inicial
2	11/08/2025	Se modifica la clasificación del documento, se modificó el literal c) de las directrices generales y se modificaron las actividades 3, 4, 5, 6 y 8 de la descripción de actividades.