

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	SIG-PR-9
		VERSIÓN	3
		FECHA	1/06/2026
		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. Lo anterior en cumplimiento con los Criterios Específicos de Acreditación CEA 3.0-07.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRS hasta la atención y solución de la misma. Aplica a todas las PQRS relacionadas con los servicios de certificación digital prestados por AutenTIC en el marco de su acreditación ante ONAC, incluyendo las quejas escaladas directamente por ONAC.

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) Recibir la PQRS a través de los canales habilitados: formulario en la página web o correo electrónico **pqrs.ecd@autentic.com.co**.
- 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	SIG-PR-9
		VERSIÓN	3
		FECHA	1/06/2026
		CLASIFICACIÓN	Uso Público


- c) Cuando se presentan más de 5 PQRS sobre el mismo motivo se abrirá una acción correctiva para realizar su análisis de causas.
- d) Al recibir una PQRS se debe registrar y confirmar si el reclamo se relaciona con las actividades de certificación digital de las cuales AutenTIC es responsable; en caso afirmativo, se deben reunir y verificar todos los hechos e información necesarios para emitir una decisión.
- e) La decisión que resuelve una queja o reclamo debe ser tomada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas directamente en las actividades de certificación digital relacionadas con el reclamo, salvaguardando la imparcialidad, para este caso queda bajo la responsabilidad del Líder del Sistema Integrado de Gestión.
- f) Una vez resuelta la PQRS, se deberá suministrar al reclamante una notificación formal por correo electrónico sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación, así como emprender las acciones posteriores necesarias para evitar la recurrencia.
- g) El consolidado y las tendencias de las PQRS serán revisados en el informe de Revisión por la Dirección, con el fin de identificar oportunidades de mejora y prevenir la recurrencia.

4.1. Protocolo para PQRS escaladas por ONAC



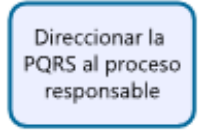
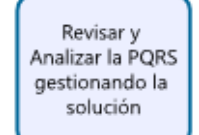
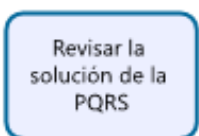
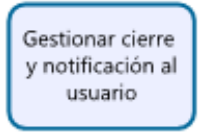

- h) Cuando ONAC reciba una queja o reclamo sobre los servicios de AutenTIC y la escale formalmente, AutenTIC debe:
 - (1) acusar recibo a ONAC dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación;
 - (2) gestionar, investigar y dar solución dentro de los 30 días calendario contados desde la notificación de ONAC;
 - (3) informar a ONAC el resultado y acciones implementadas dentro del mismo término por parte del Líder del Sistema Integrado de Gestión .

En caso de requerir más tiempo, notificar a ONAC antes del vencimiento con justificación y nueva fecha propuesta.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1		Inicio	-	-

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	SIG-PR-9
		VERSIÓN	3
		FECHA	1/06/2026
		CLASIFICACIÓN	Uso Público

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2		Recibir la PQRS radicada por el solicitante a través del formulario en la página web o correo electrónico pqs.ecd@autentic.com.co. La aplicación de gestión de PQRS recibe la solicitud automáticamente y remite al solicitante el número de ticket para su seguimiento.	Líder SIG	Aplicación de gestión de PQRS
3		Revisar la PQRS registrada en la aplicación, validar los datos del solicitante y evaluar el impacto, dejando el resultado indicado en la aplicación.	Líder SIG	Aplicación de gestión de PQRS
4		Direccionar la PQRS al proceso responsable a través de la aplicación para que gestione la solución.	Líder SIG	Aplicación de gestión de PQRS
5		Revisar y analizar la PQRS gestionando la solución a través de la aplicación y posterior indicarle al Líder SIG.	Responsable del proceso de solución	Aplicación de gestión de PQRS
6		Revisar la solución de la PQRS en la aplicación antes de notificar al solicitante.	Líder SIG	Aplicación de gestión de PQRS
7		Gestionar la respuesta formal de la solución y cerrar el caso en la aplicación. Al cierre, la aplicación notifica automáticamente al solicitante y queda actualizado el registro con el resultado de la resolución y las acciones implementadas	Líder SIG	Aplicación de gestión de PQRS (Correo Electrónico)
8		Fin	-	-

6. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PQRS

CÓDIGO

SIG-PR-9

VERSIÓN

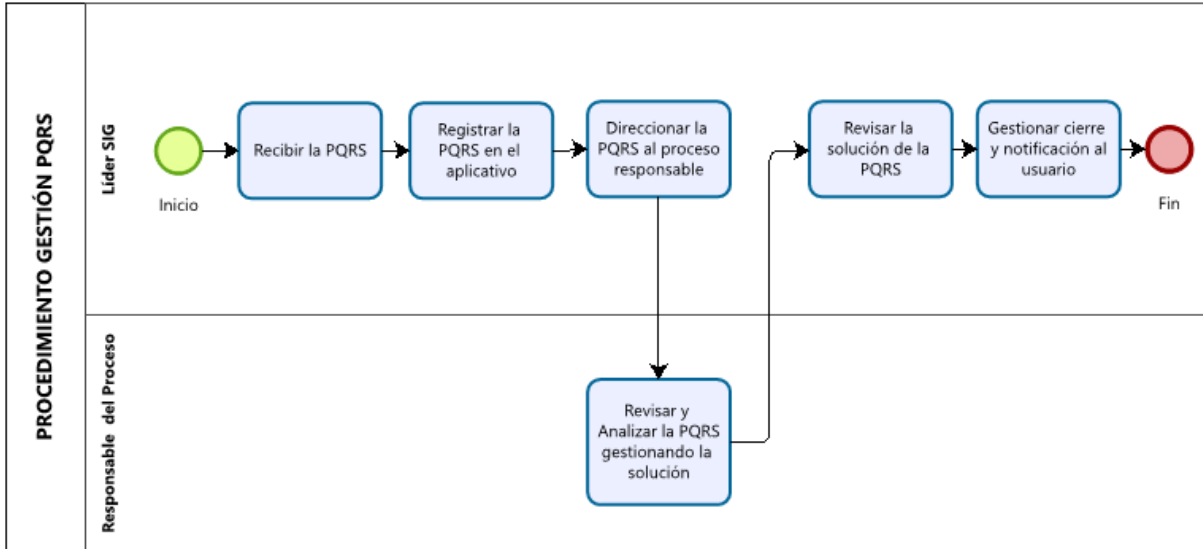
3


FECHA

1/06/2026

CLASIFICACIÓN

Uso Público



	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	SIG-PR-9
		VERSIÓN	3
		FECHA	1/06/2026
		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.
3	01/06/2026	Se modifico el código del documento, Se incorporaron requisitos CEA 3.0-07 en todo el documento, en definiciones se añadió Apelaciones y se modificaron las actividades, responsables y diagrama de flujo indicando que queda como PQRS.