	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS</b>	<b>Código: PQRS-DOC-01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: 30-07-2021</b>
		<b>Fecha de Modificación: N/A</b>
		<b>Versión: 1</b>

## 1. Objetivo

Brindar las disposiciones establecidas por la organización, en lo relacionado al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias relacionadas con PRECISUR SAS.

## 2. Alcance

El presente procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas y reclamos en adelante PQR y Sugerencias relacionados con Precisur SAS, desde su presentación y/o radicación, hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.

## 3. Responsable

Los responsables de la correcta aplicación del procedimiento son todas las Jefaturas de Precisur y cualquier otro funcionario de la compañía, encargado de brindar tratamiento a una PQRS.

## 4. Generalidades


### 4.1. Principios

La gestión para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias llevadas a cabo por Precisur se rigen bajo los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del cliente cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRS dentro de la organización.
- **Eficacia (Respuesta Oportuna):** La recepción de cada PQR será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas de 5 días establecidos por la organización. Para el caso de las sugerencias, estas serán puestas en consideración por la organización de acuerdo con los tiempos establecidos para tal fin.
- **Mejora Continua:** La organización se asegurará por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en el tratamiento de los PQR y Sugerencias, garantizando con ello una constante evolución en lo que a ello se refiere.

### 4.2. Definiciones.

- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS</b>	<b>Código: PQRS-DOC-01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: 30-07-2021</b>
		<b>Fecha de Modificación: N/A</b>
		<b>Versión: 1</b>

- **PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente interno y externo tiene derecho a presentar a la compañía.
- **QUEJA:** Cualquier expresión o manifestación verbal o escrita de protesta, censura, insatisfacción o descontento, por parte de un cliente interno y externo, con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio por parte de la organización.
- **RECLAMO:** Comunicación verbal o escrita, mediante la cual se presenta una exigencia de los derechos del cliente interno y externo relacionado con la deficiente o inadecuada prestación de los servicios por parte de la organización.
- **SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función por parte de la organización.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y expectativas.
- **PETICIONARIO:** Persona, organización o su representante, que presente una petición.
- **PQRS:** Distintivo para describir Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

## 5. Canales para la radicación de los PQRS


Precisur dentro de su sistema de gestión al cliente y/o para cualquier persona interesada, dispone de los siguientes canales como medio para presentar un PQR o una sugerencia:

- (WEB, Telefónico, e-mail: [servicioalcliente@precisur.com.co](mailto:servicioalcliente@precisur.com.co), WhatsApp, carta, etc.)

## 6. Procedimiento para el recibo, radicación y gestión y trámite interna de un PQRS

### 6.1. Recibir y Radicar el PQRS

El Coordinador SST recibe la comunicación por parte del cliente u otra parte interesada a través de cualquiera de los canales definidos, se generará por medio del correo la siguiente respuesta automática: **“PRECISUR SAS, confirma el recibido de su solicitud, si es una PQR, en menos de 12 horas estará recibiendo un correo con el No de radicado, a partir del radicado PRECISUR SAS dará respuesta en no más de 5 días hábiles”**


	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS</b>	<b>Código: PQRS-DOC-01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: 30-07-2021</b>
		<b>Fecha de Modificación: N/A</b>
		<b>Versión: 1</b>

**7. Una vez recibido el PQRS, de manera inmediata es radicado en la plataforma del CRM-SIESA diligenciando la siguiente información:**

- Se asigna un consecutivo automático.
- Tipo de PQRS: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación.
- Medio de recepción: Personal, Web, Telefónico, Correo Electrónico, Carta, WhatsApp.
- Motivo: Resolución de la solicitud, Tiempos de atención, Solicitud de garantía producto y/o servicio, facturación, Otros.
- **Datos del solicitante**
  - a. Cliente / Cliente prospecto
  - b. Contacto
  - c. Correo electrónico
  - d. Teléfono
  - e. No. Registro de documento
- **Estado de la PQRS**
- Asignada
- Cerrado

**6.2 Proceso de Atención de PQRS de clientes y otras partes interesadas**

- A partir del registro de la PQRS en la plataforma de CRM- SIESA, el coordinador SST es el encargado de analizar el caso y remitir a las áreas que correspondan la PQRS.
- El responsable del área realiza análisis y seguimiento del caso, (registrando la trazabilidad de la información para garantizar la investigación de cada uno de los casos recibidos) y toma las acciones pertinentes para dar respuesta a la PQR.
- Se genera el comunicado dando respuesta, de lo contrario se escalona el caso al área a la cual esta dirigirá la PQRS quien deberá aportar las evidencias que respalden la investigación de la situación.
- El Coordinador SST debe hacer seguimiento a la solicitud hasta obtener la información suficiente para dar la respuesta al cliente o parte interesada antes de 5 días.
- De acuerdo a la investigación realizada, el área encargada de la PQR asignada enviara la respuesta de la PQRS al correo [servicioalcliente@precisur.com.co](mailto:servicioalcliente@precisur.com.co), el Coordinador SST la revisa y comunica formalmente al cliente o parte interesada buscando el cierre

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS</b>	<b>Código: PQRS-DOC-01</b>
		<b>Fecha de Elaboración: 30-07-2021</b>
		<b>Fecha de Modificación: N/A</b>
		<b>Versión: 1</b>

efectivo del caso, aclarando que la misma quedara cerrada en tres días si no se presenta objeción.

- Si el cliente acepta la decisión tomada o no da respuesta en el tiempo de los tres días, se da como cerrado.
- Para el caso que el cliente rechace la decisión de Precisur o la respuesta, se debe colocar en estado APELACION, se le informara al cliente que se inicia de nuevo dentro los 5 días el análisis y respuesta del caso.
- El Coordinador SST debe realizar seguimiento a la situación hasta agotar las alternativas. Previo al cierre de la situación, se realiza un análisis de los datos obtenidos determinando si existe una falla en los procesos, registrando en el sistema la conclusión.

## 8. Encuesta de Satisfacción

- Una vez la PQRS pase a estado cerrado el coordinador SST enviará la encuesta de satisfacción de PQRS al cliente, que deberá responder en un tiempo de no más de 5 días hábiles, de no recibir respuesta se dará como cerrada – sin respuesta por parte del cliente.
- Una vez obtenida la respuesta por parte del cliente y en caso de no haber quedado satisfecho con la solución, deberá reportar de forma inmediata al jefe del área y al director ejecutivo para evaluar por la satisfacción del cliente.
- El coordinador SST generara un reporte mensual de los datos obtenidos, realizando análisis y entregando los resultados a las jefaturas, quienes generaran planes de acción de mejoras.

## 9. Control de cambio.

Fecha/Actividad	Versión	Descripción de la actividad	Responsable – Cargo
2021-07-30 Elaboración	1	Se elabora el documento	Esperanza Munevar / Coordinadora SST



**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO  
DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS  
Y/O SUGERENCIAS**

**Código: PQRS-DOC-01**

**Fecha de Elaboración:  
30-07-2021**

**Fecha de  
Modificación: N/A**

**Versión: 1**