

ECD_CO_3004_Procedimiento PQRS

Control de documentación

Histórico de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1	15/07/2021	Carolina Nadal	Versión inicial
2	11/10/2021	Carolina Nadal	Se modifica quién tiene la decisión sobre el PQRS
3	10/03/2021	Gloria Salvador	Se incorpora el tratamiento de los Servicios de Indenova
3.1	25/9/2023	Gloria Salvador	Información del caso a Compliance

Lista de distribución

Empresa
Lleida SAS

Clasificación y estatus

Clasificación	Estatus
Uso Interno	Aprobado

Documentos referenciados

Descripción

Tabla de contenido

1. Introducción.....	1
1.1 Objetivo.....	1
1.2 Alcance.....	1
1.3 Distribución.....	1
1.4 Revisión.....	1
2. Definiciones.....	2
3. Procedimiento.....	2
1.5 Mecanismos para la interposición.....	2
1.6 Procedimiento.....	3
4. Mapa de controles	4

1. Introducción

1.1 Objetivo

Determinar los pasos a desarrollar para la identificación y control de las quejas, reclamos y solicitudes del actor petionario y así prevenir su ocurrencia, mediante la gestión de las acciones pertinentes para solucionar las quejas, reclamos y/o solicitudes que se puedan presentar en el entorno de Lleida SAS

1.2 Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de Lleida SAS para identificar las causas de quejas, reclamos y apelaciones sobre el servicio prestado y/o las condiciones en el entorno donde opera; así como también, atender debidamente las PQRS de las partes interesadas. Hace parte del alcance del presente documento la recepción, atención y gestión de acciones eficaces para solucionar PQRS de los procesos internos y de asuntos externos.

1.3 Distribución

Aprobada por la Dirección de Lleida SAS, este procedimiento debe ser accesible a todas las personas incluidas en la lista de distribución especificada en el control documental, mediante los canales adecuados, establecidas en el procedimiento ECD_CO-3001 - Gestión del repositorio de documentación.

1.4 Revisión

El presente procedimiento será revisado y aprobado anualmente por parte de la Dirección de Lleida.net. No obstante, si tuvieran lugar cambios relevantes para la Organización, ya sean estos de tipo operativo, legal, regulatorio o contractual, se procederá a su revisión siempre que se considere necesario, asegurando así que el procedimiento permanece adaptado en todo momento.

2. Definiciones

Involucrado. Persona natural o jurídica que hace parte de la PQRS en proceso de atención y resolución.

Peticionario. Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición (PQRS) a la organización.

Peticiones. Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca en el 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 hábiles siguientes a la fecha de recibo

Quejas. Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una Institución durante la prestación de un servicio o una condición de entorno.

Reclamos. Manifestación de oposición que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos de la parte reclamante, relacionados con la prestación de los servicios o relaciones de entorno.

Sugerencia. Transferencia de ideas o propuestas para el mejoramiento del servicio o la gestión organizacional por parte del involucrado

Apelación: se da cuando un cliente manifiesta desacuerdo y solicita reconsiderar la decisión tomada.

PQRSA: Abreviatura de de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones.

3. Procedimiento

1.5 Mecanismos para la interposición

Lleida SAS pone a disposición de los clientes y partes interesadas los siguientes mecanismos para la interposición de PQRSA:

- Por correo electrónico a clientes@lleida.net . Deberá adjuntarse la plantilla disponible en www.lleida.net/co ECD_CO 4501 Plantilla PQRSA Lleida SAS
- Por teléfono al +57 1 381 9903

1.6 Procedimiento

Las PQRSA serán atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recibo y se debe informar el trámite de esta partir del día hábil siguiente a su recepción.

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Recepción	<p>El peticionario interpone la PQRS a través de los canales establecidos</p> <p>En caso de llamada telefónica se le solicitan los datos del documento ECD_CO 4501y se le requerirá de que modo quiere recibir la respuesta (correo electrónico o correo postal)</p>	Peticionario	<p>Correo electrónico</p> <p>Registro llamandas SuiteCRM</p>
Radicación y clasificación	<p>Se crea una tarea en la cuenta del cliente con el asunto PQRSA. Se remitirá a Compliance copia de la información recibida.</p> <p>Si el servicio forma parte del porfolio de indenova se derivará al correo consultas@indenova.com y se procesará de acuerdo al procedimiento PR-005-110616.1170608_v.1.0_-_Reclamaciones_de_clientes</p>	Servicio Atención al Cliente (SAC)	Suite CRM
Análisis	El caso será analizado y se recopilaran las evidencias en una carpeta dentro de ECD_CO_4.5 del Cloud	Responsable SAC	Cloud Lleida.net
Estudio y definición	<p>Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto a los intereses de la parte interesada.</p> <p>Se podrá requerir la ayuda de Asesoría Jurídica</p>	Responsable SAC	Cloud Lleida.net
Proyección de la respuesta	Se redactará propuesta formal a través del documento ECD_CO 4502	Responsable de Compliance	Cloud Lleida.net
Comunicación de la respuesta	Se comunicará en un plazo no superior a 15 días hábiles a partir de su radicación mediante correo electrónico certificado	Servicio Atención al Cliente (SAC)	Correo electrónico certificado

Tratamiento de apelaciones	A partir del envío de la respuesta, el peticionario contará con un plazo de 10 días hábiles para manifestar a través de los canales disponibles su intención de apelar. En caso de que se manifieste se registrará en a tarea ya creada la fecha de apelación; el resto de trámites son iguales	Peticionario Servicio Atención al Cliente (SAC)	Suite CRM
----------------------------	---	---	-----------

4. Mapa de controles

Norma	Apartados
CEA-3.0-07	10.12