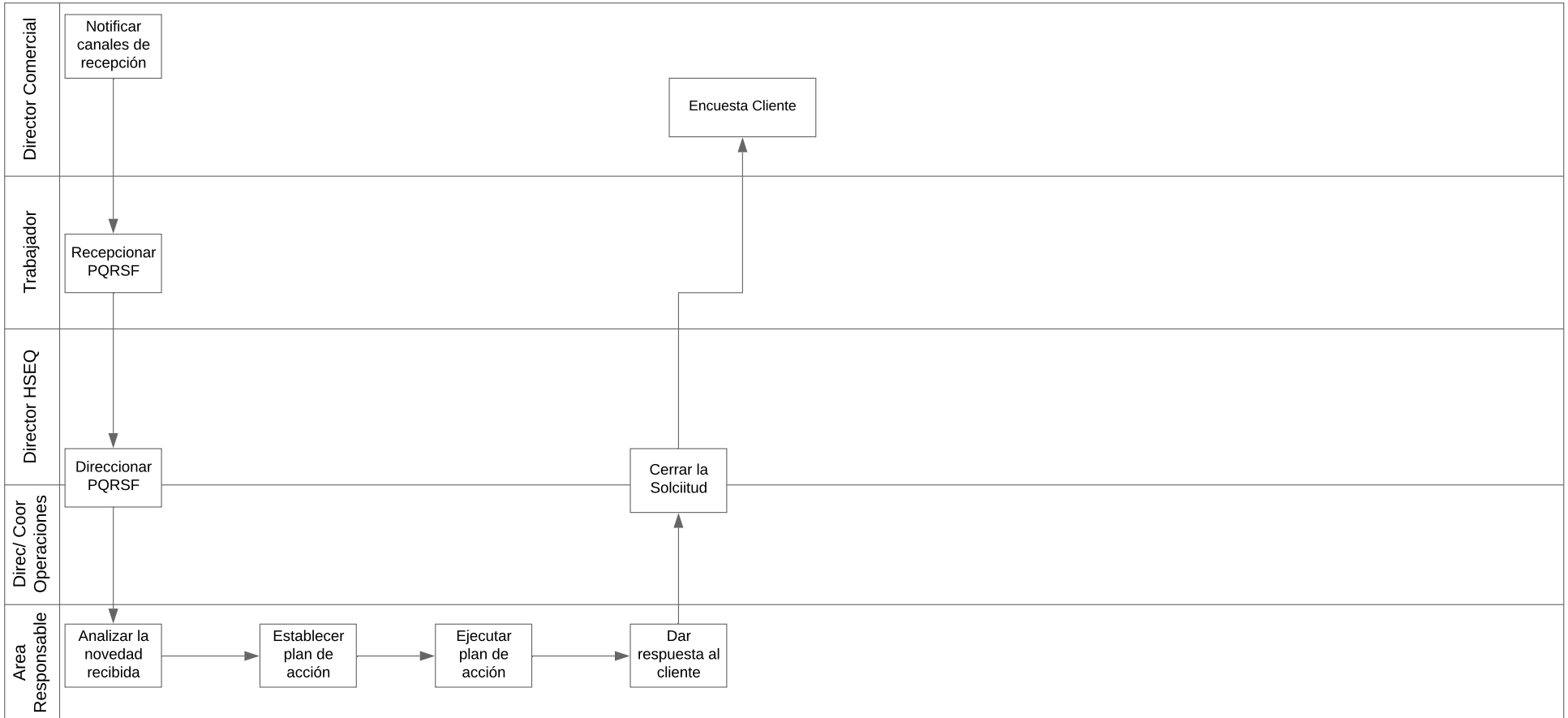


**OBJETIVO:** Establecer las actividades que se deben llevar a cabo para la recepción, registro, atención, gestión, seguimiento y cierre de las quejas o reclamos por servicios prestados por el GCSI.  
**ALCANCE:** Aplica para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o percepción del servicio por parte de nuestros clientes, hasta el seguimiento y la verificación de las acciones tomadas.



**DEFINICIONES**

**BUENAS PRÁCTICAS:** Serie de comportamientos que al ser implementados en el desarrollo de las actividades empresariales generan satisfacción tanto a la organización como a los potenciales consumidores y a los clientes. Generalmente están asociadas a la implementación de valores corporativos y líneas de comportamiento.

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la organización, generalmente amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.

**FELICITACIÓN:** Acción de reconocimiento por el servicio prestado por la organización, expresada por el cliente.

**PETICIÓN:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la organización, con el fin de obtener información sobre un tema específico.

**PQR:** Peticiones, Quejas y Reclamos.

**QUEJA:** Se refiere a los reclamos que por medio de una comunicación verbal o escrita se recibe por cualquier canal de comunicación. Expresión de la insatisfacción realizada a una organización, con respecto a sus productos, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita

**RECLAMO:** Manifestación de inconformidad referida a la prestación de un servicio, generalmente asociada a un incumplimiento contractual.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que formula un usuario o el cliente para el mejoramiento de los servicios de la organización.

**USUARIO:** persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura del cliente.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: CM-PR-04

Fecha:06-08-2019

Revisó: Director Comercial

Aprobo: Director HSEQ

Versión:1

### CONSIDERACIONES GENERALES

- El tiempo máximo para dar respuesta al cliente es de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia.
- En caso que el plan de acción generado supere la fecha señalada en el literal anterior, se debe comunicar al cliente mediante comunicado escrito o verbal la fecha en que se dará solución a la novedad.
- La Matriz de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias estará publicada en el drive de la organización, con el fin que pueda ser diligenciada por el personal que Recepcione una PQR, sin embargo, el responsable de su administración y seguimiento será el Director HSEQ

### 1. NOTIFICAR CANALES DE RECEPCIÓN.

El Director Comercial y de Servicio al Cliente al iniciar una relación comercial, debe enviar al cliente un comunicado donde informe quién será el responsable de atender sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, número de contacto, correo electrónico y canales de comunicación existentes para atender oportunamente sus requerimientos.

### 2. RECEPCIONAR PQRSF

Todos los colaboradores de GCSI están empoderados para recibir por cualquier canal una queja o sugerencia de un cliente. Su compromiso se limita a hacer notar al cliente que la información ha sido recibida y será transmitida sin demora injustificada, no se deben adquirir compromisos que no son de su responsabilidad o que no dependen de sus actividades, estas deben ser comunicadas al Director HSEQ y/o Director de operaciones, Coordinador de operaciones (administrador de agencia o sucursal) con el fin de que se pueda direccionar de manera correcta al área indicada

### 3. DIRECCIONAR PQRSF

Una vez recepcionadas las PQRS, se centralizan en el Director HSEQ y se redireccionan Al área correspondiente.

### 4.-5 ANALIZAR LA NOVEDAD RECIBIDA Y ESTABLECER EL PLAN DE ACCIÓN

Dentro de las 24 horas hábiles siguientes a su recibo, se debe establecer el respectivo plan de acción, Si el plan de acción involucra otras áreas, se debe establecer junto con el personal involucrado la acción.

### 7. DAR RESPUESTA AL CLIENTE

El director HSEQ y/o el Director de operacion, coordinador de operaciones ( Administrador de agencia o sucursal) debe comunicarle al cliente la decisión frente a su solicitud. Preferiblemente debe darse una respuesta por escrito bien sea por carta o correo electrónico. Ocasionalmente se puede tratar por comunicación verbal, en cuyo caso se debe hacer un resumen de la conversación para tener el registro del tratamiento .

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CM-FO-06	MATRIZ PQRSF	Drive	Back Up	Fecha	PERMANENTE	N.A