	PQRSF		Código	
			GR-DC-009	
	Fecha De Vigencia	11/11/2021	Versión 2	Página 1 de 2

## 1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para el trámite de los PQRSF que se derivan de la prestación de los servicios que ofrecen en FIRMA CALIDADSG S.A.S.

## 2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos relacionados con el cliente y/o partes interesadas, de FIRMA CALIDADSG S.A.S., comprende desde la recepción de la PQRSF hasta la respuesta y/o solución.

## 3. DEFINICIONES.

**PETICIONES.** Petición o derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Clasificación de las peticiones.


- a) En interés general: Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- b) En interés particular: Cuando la resolución del asunto interese al peticionario o grupo de personas determinadas.
- c) De información: Aquella a través de la cual se pretende el acceso a la información sobre actuaciones de la entidad o sobre documentos relativos a las funciones de su competencia, siempre que estos no tengan carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.
- d) De consulta: Aquella a través de la cual se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones, conforme con las competencias de la empresa.

**QUEJA.** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Manifestación de una no conformidad detectada por el cliente, exigiendo una contraprestación por ello.

**RECLAMO.** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SUGERENCIA.** Es una propuesta, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**FELICITACIONES.** Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o el personal de la entidad.

	<b>PQRSF</b>		<b>Código</b>	
			GR-DC-009	
	<b>Fecha De Vigencia</b>	<b>11/11/2021</b>	<b>Versión</b> 2	<b>Página</b> 2 de 2


**Satisfacción del cliente:** Percepción de un cliente en el grado en que se ha cumplido los requisitos.

**Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente, a lo largo del ciclo de vida del producto.

**Cliente:** Persona que recibe un producto o servicio.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Act.	Descripción	Responsable	Registro
1	Los PQRSF podrán ser recibidas en medio virtual desde la página web o escrita de manera sistemática. La recepción de la queja se realizará desde el software de PQRSF donde el personal autorizado podrá acceder a revisar el requerimiento.	Personal en general.	Software PQRSF
2	En la revisión del requerimiento se clasificará y se identificará el proceso notificando al responsable para solicitar respuesta, validando el tipo de solicitud, datos del solicitante y considerar si se requiere realizar acciones correctivas o no a las PETICIONES, QUEJA, RECLAMO que tendrán en un tiempo no mayor a 2 días.	Líder de proyectos	Software PQRSF
3	Cuando el responsable notifica la respuesta, se registrar en el software para el tratamiento de la solicitud y de esta manera podrá visualizar la respuesta antes de que esta sea enviada por correo electrónico.	Responsable de respuesta	Correo electrónico
4	Se determinan las acciones para el tratamiento que corrijan la PETICIONES, QUEJA, RECLAMO en un tiempo no mayor a 8 días. Para las SUGERENCIA las acciones tomadas o no en un tiempo no mayor a 15 días y los agradecimientos por las FELICITACIONES en un tiempo no mayor a 15 días.	Líder de proyectos.	Software PQRSF
5	Verificar el cumplimiento de las acciones planteadas en la respuesta a la solicitud del cliente para asegurar los cambios, modificaciones o mejoramientos.	Líder de proyectos	Software PQRSF
6	El cliente tendrá la oportunidad de realizar la retroalimentación de la respuesta a la solicitud notificando desde el correo donde llega la respuesta el nivel de satisfacción: muy satisfecho, satisfecho o insatisfecho.	Cliente	Software PQRSF

	<b>PQRSF</b>		<b>Código</b>	
			GR-DC-009	
	<b>Fecha De Vigencia</b>	<b>11/11/2021</b>	<b>Versión</b> 2	<b>Página</b> 3 de 2