

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
4	29/7/2024	Carolina Nadal	Se elimina la referencia a Lleidanet PKI para la tramitación de consultas relacionadas con servicios tipo PKI. Se actualiza número de teléfono. Se cambia el concepto de peticionario por el de solicitante.
5	4/3/2025	Carolina Nadal	Se realizan cambios respecto al responsable (Calidad) y medios de contacto
6	20/03/2025	Compliance (EP)	Se añade encuesta de satisfacción en proceso de PQRSA
7	04/03/2026	Compliance (CJ)	Incorporar el rol de Decisora PQRS Actualizar mecanismos para la interposición

Lista de distribución

Empresa
Lleida SAS

Clasificación y estatus

Clasificación	Estatus
Público	Aprobado

Documentos referenciados

Descripción

©Lleida.net. Todos los derechos reservados. En particular, se prohíbe su reproducción y comunicación o acceso a terceros no autorizados.

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 peticionario 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.

Solicitante. Persona natural o jurídica que realiza el trámite de 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 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:

- Libro de Reclamaciones virtual disponible en la página principal (footer) de la web www.lleida.net

Al enviarse el formulario el solicitante lo recibirá automáticamente al correo electrónico indicado, dejándose constancia de un identificado, la fecha y hora de presentación de la petición, queja, reclamación, sugerencia o apelación.

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	El peticionario interpone la PQRS a través de los canales establecidos En caso de llamada telefónica se le solicitan los datos del documento ECD_CO 4501y se le requerirá de qué modo quiere recibir la respuesta (correo electrónico o correo postal)	Peticionario	Correo electrónico Registro Llamadas SuiteCRM
Radicación y clasificación	Se crea una tarea en la cuenta del cliente con el asunto PQRSA. Se remitirá a Compliance copia de la información recibida.	Responsable Calidad	Suite CRM
Análisis	El caso será analizado y se recopilaran las evidencias en una carpeta dentro de ECD_CO_4.5 del Cloud	Responsable Calidad	Cloud Lleida.net
Estudio y definición	Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto a los intereses de la parte interesada.	Responsable Calidad	Cloud Lleida.net
Proyección de la respuesta	Se redactará propuesta formal a través del documento ECD_CO 4502 Se podrá requerir la ayuda de Asesoría Jurídica	Responsable Calidad /Asesoría Jurídica	Cloud Lleida.net
Revisión y validación de la respuesta	Revisar documento para validar la respuesta o proponer respuesta según lo considere pertinente	Decisora PQRS	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	Responsable Calidad	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	Responsable Calidad /Peticionario	Suite CRM

	de apelación; el resto de trámites son iguales		
Encuesta de satisfacción	Una vez resuelta y cerrada la PQRSA, el responsable de calidad enviará link de MS a una encuesta de satisfacción para valorar la atención y tiempo brindados: https://forms.office.com/e/5sYkD7NWFt	Responsable Calidad	Microsoft Forms

4. Mapa de controles

Norma	Apartados
CEA-3.0-07	10.12