

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PQRS
PR-IN-35





PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PQRS

CODIGO:PR-IN-35
VERSION: 01
FECHA: 22-01-2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. DEFINICIONES	3
5. PROCEDIMIENTO	4
5.1 Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. 4	
5.2 Características del Procedimiento.....	4
5.3 Actividades del procedimiento.....	5
6. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS	7
7. ANEXOS.....	7
8. MODIFICACIONES.....	7

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PQRS	CODIGO: PR-IN-35
		VERSION: 01
		FECHA: 22-01-2020

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 Working Services S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de Working Services S.A.S 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.

3. RESPONSABLES

- **Receptor.** Colaborador que ejerce funciones relacionadas con recepción, supervisión, coordinación, administración o dirección, y que sea parte involucrada en la resolución de la PQRS.
- **Analistas.** Colaboradores consultores, administrativos y directivos.
- **Emisor.** Colaborador que fue receptor, sirvió de enlace o gestión entre el peticionario y Working Services. Colaborador gestión social en caso de comunidades y respuestas con asuntos sociales y/o comunitarios.

4. 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.

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PQRS	CODIGO: PR-IN-35
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 22-01-2020

- **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.

5. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento, depende de los colaboradores involucrados en los trámites y los procesos administrativos, directivos que son parte involucrada en la resolución de las PQRS, los cuales deberán garantizar el buen funcionamiento de este. La promoción, desarrollo y seguimiento de este procedimiento está a cargo de los procesos mencionados.

5.1 Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Working Services S.A.S. pone a disposición de los clientes y partes interesados los siguientes mecanismos para interposición de sus PQRSF:

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRS al correo contacto@workingservices.net si la PQRS contiene requerimientos sociales y/o comunitarios, enviar al correo gestionsocial@workingservices.net
- Llamando al teléfono fijo 738 64 19 / 738 50 26 o líneas móviles: 3502523936 / 3002900115 / 3013652706

En cualquiera de los casos se recibirán las PQRS y procederán como lo indica el presente procedimiento.

5.2 Características del Procedimiento.

- a) Servir de herramienta para el tratamiento y gestión adecuada de las PQRS que se presenten en las actividades y/o entorno de la empresa Working Services.
- b) Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos establecidos.
- c) Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
- d) Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la empresa.
- e) Contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

5.3 Actividades del procedimiento

Son actividades propias del proceso las siguientes: Recepción y redireccionamiento; Análisis; Soluciones y decisiones; Respuesta.

A continuación, se expone figura F-1 flujograma del proceso compartido atención PQRS y Tabla T-1 sobre las actividades, sus entradas y salidas.

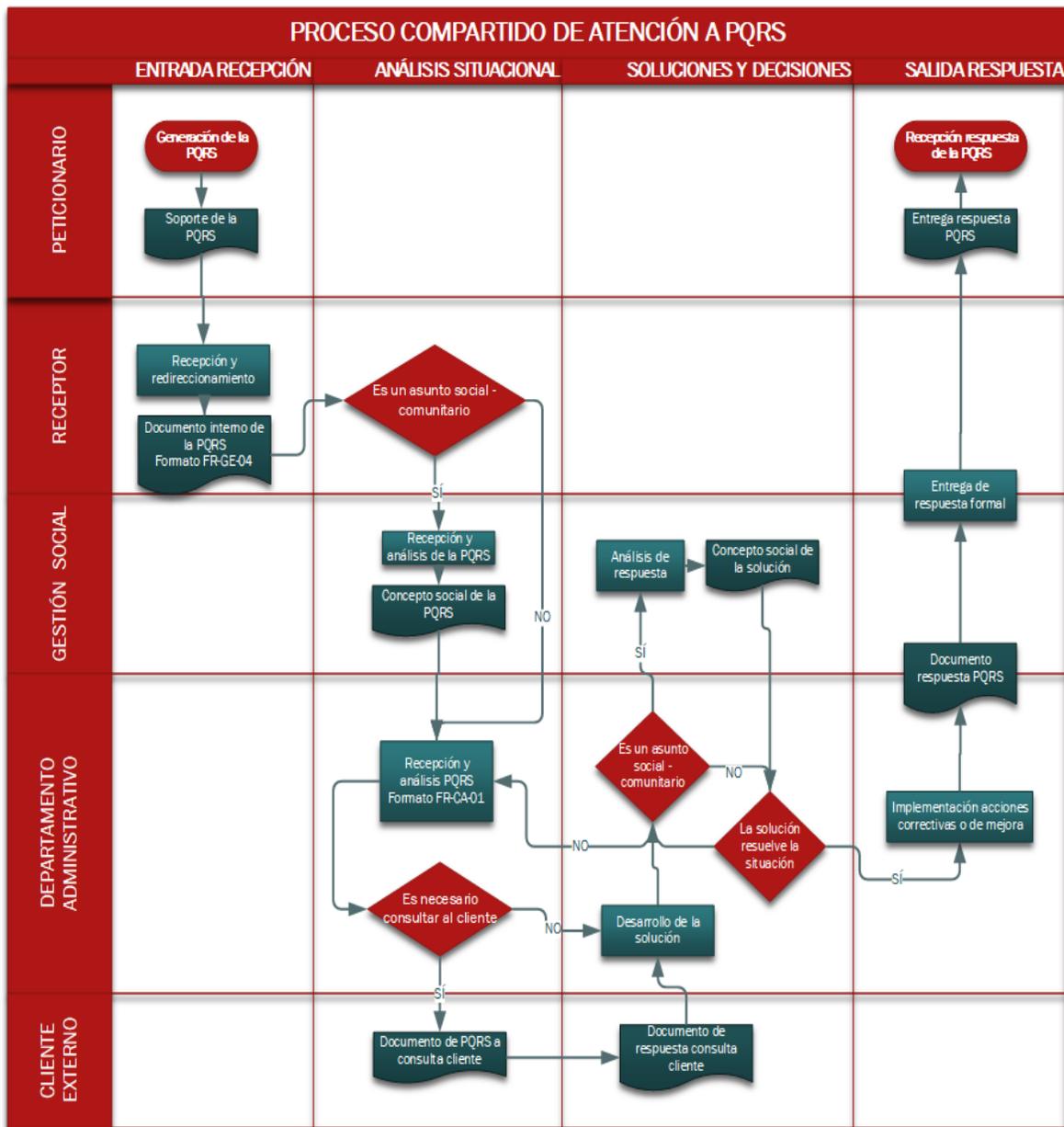


Ilustración 1 Flujograma procedimiento atención PQRS.

Tabla T-1. Actividades, entradas y salidas.

Actividad	Entrada	Proceso	Salida
Recepción y redireccionamiento	PQRS del petionario	Atender al petionario Diligenciar formato FR-GE-04 Direccionamiento a Social si tiene componentes sociales y/o comunitarios; si no hay asuntos sociales, directo a personal Administrativo.	Correo a colaborador responsable PQRS en formato FR-GE-04
Análisis	PQRS en formato FR-GE-04	Gestión social, si es parte del proceso, analiza y genera un documento interno como concepto de la PQRS diligenciando el formato FR-CA-01. Departamento administrativo, realiza análisis y genera formato FR-CA-01. Si es necesario consultar al cliente, se procede a enviar correo con PQRS.	PQRS analizada en Formato FR-CA-01. Correo de consulta a cliente.
Soluciones y decisiones	PQRS en FR-CA-01 Respuesta consulta cliente	Si se recurrió a la consulta del cliente, se analiza la respuesta. Departamento administrativo, desarrolla solución. Se decide si es asunto comunitario se pasa a Gestión Social, donde Se analiza la respuesta y se genera un concepto sobre la solución. Se decide si la solución planteada resuelve la situación. Si no se resuelve, se remite nuevamente a "Análisis"; si se resuelve, se continúa el proceso.	Plan de acción (acciones correctivas o de mejoras).
Respuesta	Plan de acción (correctivas o de mejoras) PQRS en FR-CA-01 Respuesta consulta cliente	Departamento administrativo ordena plan de acciones correctivas o de mejoras. Se elabora un documento de salida PQRS en formato carta membretada. Gestión Social entrega respuesta, si la PQRS obedece a asuntos sociales y/o comunitarios. Se entrega respuesta a petionario.	Documento Carta membretada respuesta PQRS a petionario y/o partes interesadas.

Tabla 1 Actividades, entradas y salidas.

6. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

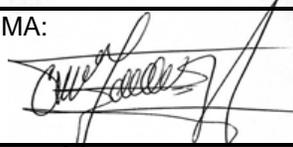
- **NORMA ISO 9000:2015**
- **NORMA ISO 9001:2015**
- **DECRETO 1 DE 1984**

7. ANEXOS

- Formato de registro de PQRS “**FR-GE-04**”
- Acción correctiva, preventiva y de mejora “**FR-CA-01**”
- Formato carta membretada.

8. MODIFICACIONES

▪ CUADRO DE MODIFICACIONES		
VERSION	FECHA DE ACTUALIZACION	MODIFICACIONES
01	22-01-2020	Elaboración del documento

FIRMA: 	FIRMA: 
ELABORO: Christian Ascanio CARGO: Director SSTAQ FECHA: 22-01-2020	APROBO: Diego Estrada CARGO: Director General FECHA: 22-01-2020