

	PROCESO ESTRATÉGICO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / CALIDAD	PGC-003
		VERSIÓN 2
	PROCEDIMIENTO PQRS-A	2025-05-20
		PÁGINA 1 DE 7

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y APELACIONES (PQRS-A)

ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ
Fecha: 2025-05-12	Fecha: 2025-05-16	Fecha: 2025-05-20	Fecha: 2025-05-20
Líder de Calidad y SIG	Gerente Administrativo y Financiero	Gerente Operativo	Gerente General

	PROCESO ESTRATÉGICO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / CALIDAD	PGC-003
		VERSIÓN 2
	PROCEDIMIENTO PQRS-A	2025-05-20
		PÁGINA 2 DE 7

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y controles necesarios para atender y dar solución satisfactoria en lo posible a **Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Apelaciones (PQRS-A)** que los clientes y otras partes interesadas presenten.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de obligatoria aplicación en todas las áreas de la organización, cuando se presenten **PQRS-A** por parte de clientes u otras partes interesadas.

Así mismo, se encuentra sujeto a los requerimientos de la Norma Internacional NTC-ISO-IEC 17020:2012 e ILAC P15, ISO 10002 en sus versiones vigentes.

3. RESPONSABLES

CERTEAM SAS se responsabiliza de la atención de **PQRS-A** confirmadas, independientemente de la forma y nivel en que éstas son tratadas, según lo estipulado en el presente procedimiento.

Todo el personal que forme parte de CERTEAM SAS es responsable de conocer este procedimiento.

El área de calidad es responsable de informar a la gerente general sobre el proceso de tratamiento de **PQRS-A**, con recomendaciones para la mejora.

El área de calidad debe mantener la operación del proceso de tratamiento de **PQRS-A** de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límites, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.

La gerencia general deberá revisar cada vez que se realice la revisión por la alta dirección del sistema de gestión de calidad o antes si se requiere, el proceso de tratamiento de **PQRS-A** para así asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y que mejora continuamente.

La gerencia general debe asegurarse de que el proceso de **PQRS-A** se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con el **procedimiento** de la organización.

4. GLOSARIO

Agradecimiento: Expresión de reconocimiento o satisfacción por parte del usuario ante un servicio recibido o una buena atención. **Referencia:** *Guía para la Gestión de PQRS – DAFP, 2020.*

Apelación: Recurso que presenta una persona cuando no está de acuerdo con una decisión administrativa o respuesta dada a una petición, con el fin de que una autoridad superior la revise. **Referencia:** *Ley 1437 de 2011 (CPACA), artículos 74 a 80.*

Canal de atención: Medio habilitado por la entidad para recibir las PQRS-A, ya sea presencial, virtual, telefónico, entre otros. **Referencia:** *NTC ISO 10002:2018 - Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas.*

	PROCESO ESTRATÉGICO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / CALIDAD	PGC-003
		VERSIÓN 2
	PROCEDIMIENTO PQRS-A	2025-05-20
		PÁGINA 3 DE 7

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Derecho de Petición: Derecho fundamental consagrado en la Constitución que permite a toda persona presentar solicitudes respetuosas a las autoridades. *Referencia: Constitución Política de Colombia, Art. 23; Ley 1755 de 2015.*

Gestión de PQRS-A: Proceso institucional mediante el cual se reciben, clasifican, atienden y responden las manifestaciones de los ciudadanos. *Referencia: DAFP, “Lineamientos para la Atención al Ciudadano”, 2019.*

Partes interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por la calidad del producto o servicio, el desempeño ambiental y de la seguridad y salud ocupacional de una empresa.

Petición: Solicitud respetuosa que una persona natural o jurídica presenta a una autoridad o entidad pública o privada para requerir información, consulta, copia de documentos, o intervención sobre un asunto. *Referencia: Art. 23 de la Constitución Política de Colombia; Ley 1755 de 2015.*

Queja: Expresión de insatisfacción por parte de un usuario frente a la conducta o actitud de un funcionario o colaborador que presta un servicio, sin requerir compensación. *Referencia: Ley 1755 de 2015; Código de Ética del Servidor Público.*

Reclamo: Manifestación mediante la cual un ciudadano exige solución frente a una prestación inadecuada del servicio o a un derecho no reconocido. A diferencia de la queja, aquí sí se espera una acción correctiva o compensación. *Referencia: Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor); Ley 1755 de 2015.*

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Seguimiento de PQRS-A: Acciones que permiten al ciudadano o a la entidad monitorear el estado y cumplimiento de las respuestas emitidas. *Referencia: Manual de Atención al Ciudadano – Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), 2020.*

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

Satisfacción del cliente o parte interesada: Percepción de un cliente o parte interesada sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

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

Solicitud: Petición general que puede englobar diversas formas de requerimientos a una entidad, como acceso a servicios, trámites, beneficios, entre otros. Es un término más amplio que puede incluir peticiones específicas. *Referencia: Ley 1755 de 2015; Ley 1437 de 2011 (CPACA).*

Sugerencia: Propuesta realizada por un usuario con el propósito de mejorar procesos, servicios o atención por parte de la entidad. No requiere respuesta formal, pero debe ser valorada por la entidad. *Referencia: Normas internas de calidad y atención al ciudadano (NTC 6001:2018).*

	PROCESO ESTRATÉGICO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / CALIDAD	PGC-003
		VERSIÓN 2
	PROCEDIMIENTO PQRS-A	2025-05-20
		PÁGINA 4 DE 7

Término de respuesta: Plazo legal o reglamentario que tiene una entidad para dar respuesta a una PQRS-A. **Referencia:** Ley 1755 de 2015, artículo 14.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 VISIBILIDAD

La información de dónde y cómo se puede utilizar el recurso **PQRS-A** se encuentra en el formato **FGCO-001** “Propuesta Comercial”, sección “**TÉRMINOS Y CONDICIONES**” y en la página web de CERTEAM SAS www.certeam.com.co, botón PQRS-A.

5.2 TRATAMIENTO DE **PQRS-A**

Recepción:

El recurso **PQRS-A** de los clientes o partes interesadas de CERTEAM SAS se reciben a través de página web www.certeam.com.co, por medio del diligenciamiento del formato **FGC-011** “Formulario PQRS-A”. Estas deben ser remitidas a área de Calidad quien es responsable de diligenciar dicha información en el formato **FGC-002** “**Tratamiento PQRS-A**”, para reunir y confirmar la información requerida para validar un(a) **petición**, queja, **reclamo**, **solicitud** o apelación. Una vez interpuesto el recurso **PQRS-A**, el área de calidad, la gerencia general y el cliente o partes interesadas recibirán un correo electrónico por parte de **servicio al cliente** (servicioalcliente@certeam.com.co) indicando que el recurso **PQRS-A** fue enviada exitosamente a la empresa, como acuse de recibido.

El cliente tendrá diez (10) días calendario, a partir de la notificación de las no conformidades o emisión del dictamen de inspección, para presentar la apelación sobre las mismas. Si el cliente no presenta apelación pasados los diez (10) días, se entenderá la aceptación de las mismas sin lugar a posteriores reclamaciones.

Validación:

Con la información suministrada por el cliente o parte interesada, el área de calidad procederá a realizar la validación respectiva para determinar si existe o no el recurso **PQRS-A**, y para lo cual contará hasta con cinco (5) días hábiles una vez recibido el recurso **PQRS-A**. El cliente o parte interesada deberá ser informado por medio de correo electrónico en el asunto **según aplique**: “El estado de su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Apelación se encuentra en validación”, indicando en el cuerpo del mensaje: “Se validará si la información suministrada por parte del cliente o parte interesada tiene relación o se involucra con alguna actividad, persona o área de CERTEAM SAS”.

Si la validación del recurso **PQRS-A** no resulta a favor del cliente o parte interesada, se notificará al cliente o parte interesada por medio de correo electrónico en el asunto **según aplique**: “El estado de su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Apelación se encuentra cerrado”, indicando en el cuerpo del mensaje: “Según la validación realizada por CERTEAM SAS, con base en la información suministrada por parte del cliente o parte interesada, se determinó que no se involucra alguna actividad, persona o área de CERTEAM SAS”.

Investigación:

Si en la validación del recurso **PQRS-A** resulta a favor del cliente o parte interesada, se realizará la investigación, y dicha actividad será informada al cliente o parte interesada por medio de correo

	PROCESO ESTRATÉGICO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / CALIDAD	PGC-003
		VERSIÓN 2
	PROCEDIMIENTO PQRS-A	2025-05-20
		PÁGINA 5 DE 7

electrónico en el asunto según aplique: “El estado de su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Apelación se encuentra en investigación”, indicando en el cuerpo del mensaje según aplique: “El número de radicado de su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Apelación es el RAD-XXX. En un termino no mayor a diez (10) días hábiles de recibir este mensaje se enviará el resultado al radicado”.

La investigación será realizada por al menos dos personas de CERTEAM SAS que no tengan relación con la actividad o área involucrada en el recurso PQRS-A.

Resultados:

Como resultado de la investigación, si se evidencia que:

- El reclamante tiene la razón: Se tomarán las acciones correctivas para dar solución a lo solicitado con el área implicada.
- El reclamante no tiene la razón: Se le informará los motivos y será dará por cerrado dicho proceso, de igual manera se almacenará como registro en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Reporte: Se reportará al cliente el resultado máximo en el término de quince (15) días hábiles después de la presentación de la misma, a través de correo electrónico, en el asunto según aplique: “Respuesta de Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Apelación RAD-XXX”, indicando en el cuerpo del mensaje el resultado. Cuando no fuere posible dar respuesta al recurso PQRS-A dentro de dicho termino, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se dará la respuesta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer termino.

Todo recurso **PQRS-A** debe ser incluido dentro del sistema con un número consecutivo, el cual tendrá caracteres alfabéticos y numéricos RAD-001, RAD-002, RAD-003, ..., en el formato **FGC-002** “Tratamiento PQRS-A”, donde se realiza el seguimiento y registro de recursos PQRS-A, con las respectivas acciones tomadas para resolverlas y confirmar que se hayan ejecutado las acciones de manera apropiada.

Quando el recurso PQRS-A de lugar a modificar un documento o formato del sistema de gestión de calidad, se debe tener en cuenta lo descrito en el procedimiento **PGC-005** “Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”.

Quando el recurso PQRS-A de lugar a amenazas o riesgos, que comprometan la imparcialidad, independencia y confidencialidad en algún proceso de CERTEAM SAS, la gerencia general convocará una reunión donde se estudiará la situación presentada y emitirá una solución por medio de acta.

5.3 RESPUESTA

El área de servicio al cliente le informará al reclamante de toda decisión que tome CERTEAM SAS con relación al recurso PQRS-A presentada por este.

La decisión que se comunicará a quien presente el recurso PQRS-A, se tomará o revisará y aprobará por dos o mas personas que no haya participado en las actividades que dieron origen a la misma.

5.4 NOTIFICACIÓN

	PROCESO ESTRATÉGICO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / CALIDAD	PGC-003
		VERSIÓN 2
	PROCEDIMIENTO PQRS-A	2025-05-20
		PÁGINA 6 DE 7

CERTEAM SAS notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento del recurso PQRS-A a quien lo presentó a través de correo electrónico de [servicio al cliente \(servicioalcliente@certeam.com.co\)](mailto:servicioalcliente@certeam.com.co).

5.5 SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES

El área de calidad le brindará un informe ya sea por reuniones o escritos a la gerencia general sobre el estado de [recursos PQRS-A](#) en proceso.

Una vez solucionado el recurso PQRS-A, el área de Calidad es el responsable de evaluar el grado de satisfacción del cliente o parte interesada, mediante el formato **FGCO-003** “Encuesta de Satisfacción”.

5.6 RECURSOS

Para asegurar la operación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de [PQRS-A](#), la alta dirección debe evaluar y proporcionar los recursos que sean necesarios para la ejecución de las mismas. Estos pueden ser: Personal, formación, creación o ajuste procedimientos, compra de equipos y materiales, entre otros.

5.7 OTROS

Las investigaciones y decisiones que tome CERTEAM SAS con relación a las quejas o apelaciones que un cliente o parte interesada interponga al organismo de inspección, no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

Si el reclamante lo desea podrá tener acceso al estado en que se encuentre su solicitud, informes del progreso y del resultado del tratamiento del recurso [PQRS-A](#), sin que esto genere un costo por medio de correo electrónico servicioalcliente@certeam.com.co.

Los [recursos PQRS-A](#) interpuestos por clientes o partes interesadas, CERTEAM SAS las tratará de forma confidencial y no las divulgará, o al menos de que exista la autorización por parte de éste, por medio del formato **FGCO-001** “Propuesta Comercial”, sección **“ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA COMERCIAL Y AUTORIZACIÓN PARA DIVULGAR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL”** y [cuando sea requerido por la ley](#).

6. REGISTROS

FGCO-001 “Propuesta Comercial”.

FGCO-002 “Aceptación de la Propuesta Comercial y Autorización para Divulgar Información Confidencial”.

FGCO-003 “Encuesta de satisfacción”.

FGC-002 “[Tratamiento PQRS-A](#)”.

FGC-011 “Formulario PQRS-A”

	PROCESO ESTRATÉGICO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / CALIDAD	PGC-003
		VERSIÓN 2
	PROCEDIMIENTO PQRS-A	2025-05-20
		PÁGINA 7 DE 7

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Resumen de Cambios
1.0	2023-10-01	Emisión inicial del Procedimiento.
1.1	2023-02-29	5.2 Se agrego el formato FGC-011 "Formulario PQRS-A", para el diligenciamiento y envío de quejas y apelaciones. 5.2 Se incluyo acuse, por medio de correo electrónico, al cliente o parte interesada del envío de la queja o apelación al organismo. 5.2 Se incluye realizar la validación respectiva para determinar si existe o no la Queja o Apelación.
2	2025-05-20	Se generaliza el procedimiento para peticiones, reclamos y solicitudes. Se incluye correo de servicio al cliente.