

**CONTROL DE CAMBIOS**

| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN                                                                                                              | ELABORÓ         | REVISÓ          | APROBÓ          |
|---------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 01      | 15-01-2021 | Se crea documento y se incluyen los procedimientos para la atención de PQRS                                              | COORDINADOR SGI | GERENTE GENERAL | GERENTE GENERAL |
| 02      | 30-08-2021 | Se retira del procedimiento la palabra apelaciones de acuerdo con la nueva CEA 3.0-07                                    | COORDINADOR SGI | GERENTE GENERAL | GERENTE GENERAL |
| 03      | 19-10-2021 | Se ajustan las responsabilidades del Coordinador SGI y de los responsables de Procesos y actividades en el procedimiento | COORDINADOR SGI | GERENTE GENERAL | GERENTE GENERAL |

**1. Objetivos**

Describir las actividades para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna las PQRS que realicen a HONDUCERT S.A

**2. Alcance**

Recepción, registro, trámite y cierre de las PQRS.

**3. Responsables**

**Gerente:** Velar porque los requerimientos y reclamos de los clientes sean atendidos oportunamente

**Coordinador del SGI:** Es responsable de recibir, revisar, asignar, hacer seguimiento, tomar la decisión, dar respuesta y hacer el cierre de la PQRS.

**Responsables de Procesos:** Son los encargados de revisar, evaluar, dar a las PQRS e incidencias de seguridad que se les haya escalado o que reporten los procesos internamente.

**NOTA:** Los responsables de procesos no toman decisión sobre la PQRS, las anotaciones que realicen se tomarán como una recomendación.

#### 4. Definiciones

**Peticiones:** Son las solicitudes respetuosas presentadas ante HONDUCERT, en las que se pide el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario.

**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. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles.

**Solicitud:** Son aquellas peticiones hechas por el cliente respecto al servicio y que puede estar o no dentro de los aspectos negociados. La solicitud no es una insatisfacción de cliente por incumplimiento de requisitos, sino una necesidad adicional que solicita ser atendida y puede ser Interna o Externa.

**Sugerencia:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles.

**Felicitaciones:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un colaborador, proceso o servicio.

#### 5. Generalidades

**Canales de Atención:** Los mecanismos para interponer una PQRS son:

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRS al correo [atencion@honducert.com](mailto:atencion@honducert.com)
- Remitir su PQRS a través de la página Web <https://honducert.com/>
- Puede apoyarse en el instructivo PQRS página Web
- Llamando o escribiendo vía WhatsApp al Celular 3155 7178.
- Atención personal

- Correspondencia dirigida a la dirección Colonia Orquídea Blanca Edificio Morales segundo piso.

**Respuesta:** La respuesta se remitirá al correo electrónico indicado en la PQRS, y cuando sea necesario se hará llegar por correo certificado.

Para todas las PQRS, deberá darse una respuesta formal, objetiva, coherente, responsable, oportuna, completa, clara y precisa al cliente interno y externo, para su satisfacción.

### Tiempos de Respuesta:

Los PQRS serán gestionados por el Responsable de PQRS de HONDUCERTS, quien se encargará de derivar la incidencia al Departamento o rol respectivo. Dicha gestión se llevará a cabo, dando lugar a una solución en un lapso no mayor a quince (15) días.

## 6. Procedimiento para el recibo, radicación y gestión y trámite de PQRS DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD                                       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                          | RESPONSABLE                 | REGISTRO                         |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Manifestación del cliente del Interno o Externo | Se recibe la PQRS, a través de los diferentes canales establecidos por HONDUCERT: Atención personal, Correspondencia, atención telefónica, página web, Correo electrónico                                                                            | Cliente Interno y/o externo | N.A.                             |
| Registro de PQRS                                | Los usuarios internos y externos (Clientes, Proveedores, partes interesadas) pueden ingresar por el enlace <a href="https://honducert.com/">https://honducert.com/</a>                                                                               | Cliente Interno y/o externo | página web Soporte- PQRS         |
|                                                 | Registrar las solicitudes PQRS deberá registrarse con la información de apoyo necesaria de acuerdo con la naturaleza de esta.                                                                                                                        | Cliente Interno y/o externo | Formulario PQRS en la página web |
| Recepción de PQRS                               | Las PQRS que se reciban por correo electrónico, correspondencia, teléfono, Whatsapp o personalmente se deben ingresar en Soporte PQRS, a través de la página WEB, son recibidas y se les asigna un número de ticket automáticamente para su trámite. | Todos los procesos          | Formulario PQRS en la página web |
| Notificación de PQRS                            | Las PQRS son notificadas a los usuarios con la asignación de Ticket, al correo registrado y se enviará notificación al correo de Coordinador SGI para su trámite                                                                                     | Proceso Automático          | PQRS en la página web            |

| Revisión PQRS                                                                                                         | <p>Revisar que la PQRS corresponda a la categoría definida.</p> <p>En caso de que la PQRS no corresponda a la categoría, el Coordinador SGI, le informará al solicitante y le dará instrucciones para generar un nuevo ticket con la categoría que corresponda y cerrará el ticket</p>                     | Coordinador SGI | Soporte PQRS                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------|
| Asignar PQRS                                                                                                          | Direccionar la PQRS para su trámite correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                       | Coordinador SGI | Soporte PQRS                                      |
| ACTIVIDAD                                                                                                             | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                | RESPONSABLE     | REGISTRO                                          |
| Seguimiento PQRS                                                                                                      | <p>Se realiza seguimiento a la solicitud, teniendo en cuenta los tiempos establecidos para su solución.</p> <p>Nota: El personal involucrado en el Ciclo de vida de Certificación digital, no podrá tomar la decisión sobre la queja.</p>                                                                  | Coordinador SGI | Soporte PQRS                                      |
| Respuesta a PQRS                                                                                                      | Enviar respuesta, sobre la PQRS, adjuntando los documentos que correspondan dentro del tiempo establecido para dar respuesta.                                                                                                                                                                              | Coordinador SGI | Soporte PQRS                                      |
| Confirmación de cierre                                                                                                | <p>El Coordinador SGI debe analizar la descripción de la acción tomada por el responsable del cierre y confirma que se ha dado solución eficazmente a la situación expresada por el interesado.</p> <p>¿La solución fue eficaz?</p> <p>Si. Dejar el caso cerrado y fin.</p> <p>No. Reasignar el ticket</p> | Coordinador SGI | <p>Soporte PQRS</p> <p>Comunicación Respuesta</p> |
| Realizar el seguimiento y control a las solicitudes de trámite abiertas y verificar el cierre efectivo de las mismas. | Una vez se dé respuesta al Cliente se hace una retroalimentación de la PQRS y se generan las acciones correctivas que apliquen.                                                                                                                                                                            | Coordinador SGI | Acciones de Mejora.                               |

## 7. Anexos

- Página Web Soporte- PQRS