


PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Versión: 01

Código: GG-SG-PR-01

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES		Código	GG-SG-PR-01
			Revisión	24 de julio de 2024
			Versión	01

1. OBJETIVO

Resolver oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentados por los clientes, que estén relacionadas con los servicios que presta la DELTA SIS SAS, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de DELTA SIS SAS, para atención y respuesta oportuna de todas las Peticiones, Quejas y Reclamos que pudieran ingresar a la empresa en el desarrollo de los diferentes procesos. Hacen parte de él, la recepción, atención y generación de acciones eficaces para solucionar las PQRS de los servicios prestados. No se incluyen en el presente procedimiento las solicitudes de información o corrección de la misma por tratamiento de datos, pues dicho procedimiento ya está descrito en nuestra política de tratamiento de datos y publicado en nuestro portal web.

3. DEFINICIONES

Cliente (Usuario): Es la persona jurídica o natural que requiere los servicios de la DELTA SIS SAS.

Petición: solicitud verbal o escrita que presenta el cliente con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de un servicio o consulta relacionada con la gestión de algún departamento de la empresa.


Quejas: manifestación de inconformidad sobre una irregularidad en la prestación de un servicio, una conducta incorrecta o acción irregular de un empleado.

Reclamos: manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de un empleado de tipo administrativo.

Peticionario. Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora.

PQRS. Esta sigla corresponde a la abreviatura de las palabra Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Sugerencia: es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar la calidad de nuestros servicios.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES		Código	GG-SG-PR-01
			Revisión	24 de julio de 2024
		Versión	01	

4. RESPONSABLES

Dirección de Sistemas Integrados de Gestión

Directores de áreas

Coordinaciones de áreas

Gerencia

5. PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA EN DELTA SIS S.A.S.

Este procedimiento, depende directamente del área de Calidad y de Gerencia, los cuales deberán garantizar el adecuado trámite y respuesta, en términos de eficiencia y oportunidad. Aunque son las áreas de Calidad y Gerencia, los responsables del procedimiento, cada director de área deberá participar en la gestión de las respuestas cuando PQRS se considere fundamentada. La promoción, desarrollo y seguimiento de este procedimiento está a cargo de las áreas mencionadas.

Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias ante DELTA SIS S.A.S.

De manera verbal, mediante llamada telefónica, al área responsable, dirección administrativa, dirección de sistemas integrados o gerencia. Al celular: 3174046199.

Comunicación física, escrita, al área responsable, dirección administrativa, dirección de calidad o gerencia.


Comunicación escrita mediante email, al área responsable, dirección administrativa, dirección de calidad o gerencia.

Email de calidad; info@deltasis.co Email de Gerencia ipadilla@deltasis.com.co o email a cada departamento interesado.

Comunicación a través del formulario de la web; <http://www.deltasis.co/contactenos/>

Llamando al celular: 3174046199

En cualquier caso, independientemente del medio de comunicación de PQRS, inmediatamente se deberá dar trámite a las áreas responsables, Sistemas Integrados y Gerencia.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Código	GG-SG-PR-01
		Revisión	24 de julio de 2024
		Versión	01

En ningún caso, la contestación emitida por DELTA SIS SAS sobre quejas y reclamos será objeto de recursos pues el mismo hace parte de un procedimiento interno de calidad y nunca administrativo o judicial o estará sujeto a las normas del código contencioso administrativo, ya que este procedimiento es una guía de buenas prácticas y de opciones de mejora.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, RESPUESTA Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS O SUGERENCIAS

A continuación se describe el procedimiento para la atención, respuesta y tratamiento de peticiones, quejas reclamos o sugerencias

ACTIVIDAD	DETALLE	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Recibo de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia	Recibir la PQRS por cualquiera de los medios descritos en el presente procedimiento.	Email	Cualquier empleado que reciba la PQRS.
	Cualquier funcionario de la empresa que reciba la queda debe tramitarla al área de calidad y a gerencia. Dar contestación al cliente de la recepción de la queja e inicio del procedimiento.	Email a las áreas responsables y al cliente.	Empleado receptor, Ciudad y Gerencia.
	NOTA 1: Si el PQRS está relacionado con aspectos de Protección de Datos personales, la persona que reciba la PQRS deberá proceder según lo dispuesto en la política Protección de Datos Personales.	Cualquier medio.	Política de tratamiento de datos personales
Verificar si la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, tiene justificación.	El empleado receptor deberá remitir la PQRS a Calidad y Gerencia.	Cualquier persona que tenga conocimiento de la PQRS, vía email.	Sistemas Integrados y Gerencia
	Dependiendo de la queja, Calidad y/o Gerencia pueden determinar si la PQRS es procedente y podrán consultar o no la situación particular con el líder del proceso. Lo anterior depende de lo establecido en la propuesta de servicios, condiciones pactadas, actas de reuniones, y/o cualquier documento que sea de evidencia oficial del acuerdo de servicios.	Email a las áreas responsables y al cliente.	Sistemas Integrados y Gerencia
	Si se determina que la queja o reclamo no es justificada se debe elaborar un comunicado formal indicando las razones por las que se consideró que la PQRS no es justificada, anexando los documento soportes o estadísticas.	Email u oficio escrito	Sistemas Integrados y Gerencia

	Si la PQRS hace referencia a tiempos de atención o respuesta, se deberá verificar si las solicitudes se tramitaron en días hábiles, de lunes a viernes, antes de las 15:00 horas, tiempo de cierre de solicitudes y si las respuestas a los procesos se dieron dentro de los plazos pactados. .	Email u oficio escrito	Encargado del Proceso (Jefe de área), Sistemas Integrados y Gerencia.
	NOTA 1. La revisión y aprobación puede apoyarse en las personas involucradas en el proceso, pero decisión y respuesta de si la PQRS es procedente o no, deberá ser tomada y remitida por el área de calidad, gerencia o quien estos determinen.		
Análisis de la Situación	Si la PQRS se califica como justificada, calidad o gerencia pueden seleccionar a cualquier director de área para que desarrolle la investigación del caso.	Email u oficio escrito	Encargado de la Investigación, Sistemas Integrados y Gerencia
	Si la PQRS se califica como justificada, el encargado de la investigación analiza las causas de la situación presentada y determina las acciones correctivas a desarrollar, tendiente a que la situación no se repita. En caso que se determine que fue una eventualidad con pocas probabilidades de repetición, simplemente notifica a las personas y dependencias interesadas.	Email u oficio escrito	Encargado de la Investigación, Sistemas Integrados y Gerencia
	El encargado de la investigación de la PQRS debe hacer comunicación formal a todas las partes interesadas, incluyendo cliente y dueño del proceso, detallando las acciones correctivas que se deben aplicar. La investigación no podrá tomar más de tres días hábiles, prorrogables, por única vez, por un plazo máximo de otros tres días hábiles.	Email u oficio escrito	Encargado de la Investigación.
	El dueño del proceso o director de área afectada, a quien se confiere la corrección, debe ejecutar las acciones correctivas planteadas por el encargado de la investigación y comunicar a las partes interesadas su implantación y cumplimiento.	Email u oficio escrito	Director de área (Dueño del proceso)
Enviar comunicación al cliente	El Responsable del proceso deberá elaborar y enviar un comunicado al cliente indicando cómo se le dará solución a la queja o reclamo	Email u oficio escrito	Director de área (Dueño del proceso)
	Este comunicado será enviado al cliente por del director de área/dueño del proceso con copia a las partes interesadas, en un plazo no mayor de 3 días hábiles, presentando el plan de acción que se va a tomar para dar solución a la queja o reclamo del cliente	Email u oficio escrito	Director de área (Dueño del proceso)
Tratamiento de la Petición, queja, reclamo o	Se ejecutará el plan de acción en los plazos auto impuestos y según lo comunicado al cliente para dar solución a la petición, queja, reclamo o Sugerencia.	Email u oficio escrito	Director de área (Dueño del proceso). Director de la

sugerencia			Investigación
Seguimiento a la Petición, queja, reclamo o sugerencia.	El investigador deberá dar seguimiento al cumplimiento del plan de mejora y contactar al cliente en un periodo no superior a 30 días calendario, a fin de verificar el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada. Las observaciones del cliente se comunicarán a la gerencia y encargado del proceso/director de área.	Email, oficio escrito o llamada telefónica	Director de área (Dueño del proceso). Director de la Investigación
Consolidado de información de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.	El Director de calidad verificará con periodicidad mensual el consolidado de todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, validando el cierre eficaz de las mismas y retroalimentando a las diferentes áreas a fin de determinar agrupamiento de PQRS, de tal forma que se puedan establecer acciones preventivas.	Documento interno de soporte.	Director de Sistemas Integrados

7. ESPACIO DE FIRMAS:

	Nombre	Cargo	Firma
Elabora	Diana Carolina Pulido Garzón	Directora SIG	
Aprueba	Mayor (R.A) Juan Carlos Padilla Sanabria	Gerente General	