



	<b>PRUELES SAS</b> 900.926.548-3	Código	GC-PRO-ADM-00-01
		Versión	0
	<b>MANEJO DE PQRS</b>	Revisado por:	D.C.
		Aprobado por:	G.G.
		Fecha de aprobación	01/09/2018

## MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

### ALCANCE.

El manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que sean presentadas por nuestros clientes, o la comunidad en general, relacionadas con la misión, política y objetivos de calidad de la empresa PRUELES S.A.S.

### FUNDAMENTO NORMATIVO.

Para esta sección se toma la NTC ISO 9001 del 2015, requisitos de gestión de calidad apartado 8.2.1 comunicación con el cliente.

### DEFINICIONES.

En esta sección se manejan palabras cuyas definiciones se presentan a continuación:

- ✓ **Petición:** del latín petitío, la petición es la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo). También se conoce como petición a la oración con que se pide, al escrito que realiza un pedido y, en el ámbito del derecho, al escrito que se presenta ante un juez <sup>[1]</sup>.
- ✓ **Queja:** es una expresión de dolor, pena o disconformidad. Por ejemplo: “Voy a llamar al gerente y a expresar mi queja por la pésima atención recibida”. <sup>[1]</sup>
- ✓ **Reclamo:** es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo. Por ejemplo: “Voy a elevar un reclamo a la gerencia ya que no estoy conforme con la atención que me brindaron”. <sup>[1]</sup>
- ✓ **Sugerencia:** Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación. Por ejemplo: “¿Puedo hacerle una sugerencia? Le recomiendo ordenar la ensalada de palmitos, es exquisita”. <sup>[1]</sup>

### DIRECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

A modo de prestar una atención amable y oportuna a toda la comunidad, la persona encargada o PQR tendrá en cuenta:

- Saludo cordial y respetuoso
- Tener la mejor actitud a la hora de responder a la comunidad



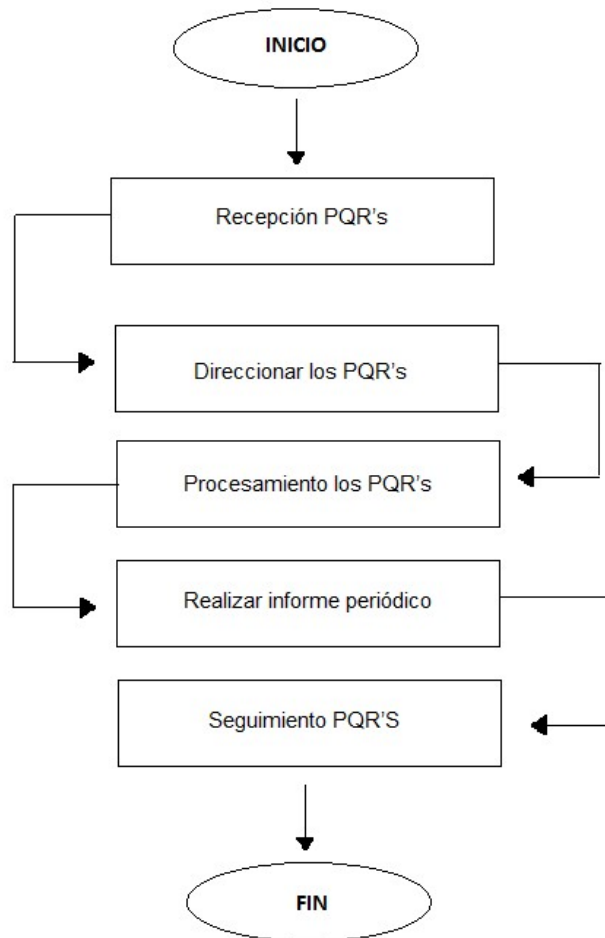
	<b>PRUELES SAS</b> 900.926.548-3	Código	GC-PRO-ADM-00-01
		Versión	0
	Revisado por:	D.C.	
	<b>MANEJO DE PQRS</b>	Aprobado por:	G.G.
	Fecha de aprobación	01/09/2018	

- Informar oportunamente a PRUELES SAS todos los envíos (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)
- Re-dirigir cada PQR al representante legal.

### PROCESO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción PQR's	Aux. Adm. Ing.	Registro control PQR's
2	Direccionar los PQR's	Aux. Adm. Ing.	Registro control PQR's
3	Procesamiento los PQR's	PRUELES SAS	
4	Realizar informe periódico	Aux. Adm. Ing.	Registro de informes
5	Seguimiento PQR'S	PRUELES SAS	

### DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO PQR's





	<b>PRUELES SAS</b> 900.926.548-3	Código	GC-PRO-ADM-00-01
		Versión	0
	<b>MANEJO DE PQRS</b>	Revisado por:	D.C.
		Aprobado por:	G.G.
		Fecha de aprobación	01/09/2018

Para PRUELES SAS es importante atender sus necesidades con el mejor talento humano, además para facilitar su comunicación con nosotros le presentamos lo siguiente:

### Canales para presentar peticiones, quejas y reclamos

#### ➤ PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Tipos de Solicitud	Medio	Por donde ingresan	Tiempo de respuesta	Responsable
Petición	Internet-escritas Oral	Página web Correo electrónico Llamada telefónica	1-5 días hábiles	Gerente general Ing. De pruebas Aux. Adm. Ing (INTERNO)
Queja	Internet-escritas	Página web Correo electrónico	5-10 días	Gerente general Aux. Adm. Ing Abogado (INTERNO)
Reclamo	Internet-Comunicado formal	Página web Correo electrónico Oficina	5-15 días	Gerente general Aux. Adm. Ing (ASESORIA LEGAL)
Sugerencia	Internet-escritas Oral	Página web Correo electrónico Llamada telefónica	1-5 días hábiles. Dar acuse de recibo	Gerente general Ing. de pruebas Aux. Adm. Ing (INTERNO)

Las quejas PQR's recibidas se relacionarán en la matriz GC-FOR-ADM-00-06, en la cual se realizará el seguimiento respectivo hasta llevar a su cierre.