



ATENCIÓN DE PQRS

Versión: 3

Fecha: Noviembre 10 de 2017

Código: GCO D101

No.	AUXILIAR SERVICIO AL CLIENTE	PROFESIONAL SERVICIO AL CLIENTE	DIRECTOR COMERCIAL/ SUBDIRECCION DE SERVICIO AL CLIENTE Y COMERCIAL/PROFESIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	AUXILIAR G. DOCUMENTAL	TÉCNICO ADMINISTRATIVO P. MICROMEDICIÓN	AUXILIAR OPERARIO COMERCIAL	TECNICO COORDINADOR FACTURACION Y/O TECNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	TECNICO SERVICIO AL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
										CÓDIGO	NOMBRE
1	INICIO ↓ 1								Atender al usuario, radicar en el Software Comercial Sysman la PQR que puede ser: verbal, escrita, telefónica, correo electrónico y/o página web. Generar la orden de trabajo requerida en caso de ser necesaria. Si la PQR puede ser solucionada en ventanilla por el funcionario y no requiere orden de trabajo se realiza el procedimiento y se cierra en Sysman	De aplicativo GCO F14 GCO F15 GCO F06	Radicación PQR Orden de Trabajo Presentación de Peticiones o Reclamaciones Presentación de Recursos Ampliación de Términos
2	↓ 2								Generar en Sysman el informe diario de PQR y Ordenes de trabajo, exportarlo a Excel e incluirlo en el control digital.	Control digital	Relación de Ordenes de Trabajo Relación de Peticiones, Quejas y Reclamos
3	↓ 3								Organizar las PQR y trasladar por competencia al área correspondiente; en caso de ser un Recurso de Reposición (RR) o Recurso con subsidio de apelación (RRSA) se remite al Área Jurídica. Remitir las Ordenes de Trabajo al área respectiva	Control digital	Relación de Ordenes de Trabajo Relación de Peticiones, Quejas y Reclamos
4	↓ 4								Direccionar las PQR's a quien corresponda.	Control digital	
5	↓ 5								Revisar y entregar informe de PQR con soportes y anexos al Profesional de Servicio al Cliente. Verificar la información dePQRS y soportes completos.		
6	No ↓ 6								Recopilar los soportes o complementos pertinentes y entregar al Profesional de Servicio al Cliente		
7		↓ 7							Recibir, PQR'S en el control digital.	Control digital	Relación de Peticiones, Quejas y Reclamos
8		↓ 8							Analizar, clasificar, archivar en AZ de trámite si requiere Orden de trabajo o remitir por control digital al funcionario encargado del siguiente trámite		
9	↓ 9								Recibir las ordenes de trabajo y cerrarlas en Sysman, generar otra orden de trabajo si se requiere; adjuntarlas a la correspondiente PQR y entregar al Profesional de Servicio al Cliente.	Control digital	
10	1 ↓ 10							2	Recibir las PQR, Conceptuar y remitir para: 1: Proyectar comunicado y/o actualizar	Control digital	

No.	AUXILIAR SERVICIO AL CLIENTE	PROFESIONAL SERVICIO AL CLIENTE	DIRECTOR COMERCIAL/ SUBDIRECCION DE SERVICIO AL CLIENTE Y COMERCIAL/PROFESIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	AUXILIAR G. DOCUMENTAL	TÉCNICO ADMINISTRATIVO P. MICROMEDICIÓN	AUXILIAR OPERARIO COMERCIAL	TECNICO COORDINADOR FACTURACION Y/O TECNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	TECNICO SERVICIO AL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
										CÓDIGO	NOMBRE
									2: Reliquidar y/o actualizar		
11	1						No	11	Si	Hacer reliquidación y/o actualizar y remitir al Auxiliar de Servicio al Cliente para proyectar comunicado, si no requiere cobro	Control digital Reliquidación
12								12		Cargar cobros y remitir al Auxiliar de Servicio al Cliente para proyectar comunicado	Control digital
13	13									Proyectar comunicados de respuesta y citación cuando procedan recursos. Remitir para firma.	GCO F25 Respuesta y Citación para Notificación
14										Asegurar que la respuesta y/o comunicado cuente con los soportes y se haya realizado lo informado	
15										Firmar comunicados de respuesta y/o citación para notificar y remitir a radicación.	
16										Radicar comunicados de respuesta y/o citación y remitir al Auxiliar Comercial	
17	17									Recibir los comunicados radicados y asignar su entrega	Control digital
18								18		Entregar al usuario citación y / o comunicado	
19								19		Entregar en Servicio al cliente los comunicados /citaciones asignados	
20	20									Descargar la entrega de comunicados y adjuntar a la PQR.	
21	21									Notificar PQR'S	GCO F13 GCO F09 GCO F16 Notificación personal Notificación por aviso Notificación personal de PQR verbal
22	22									Ingresar información de respuesta en el aplicativo (cerrar) y archivar.	
23		23								Elaborar informe de gestión - Proceso de PQR	Informe
		Fin									

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Flor Lilia Acosta	Nombre: Diana Marcela Camacho Urrego	Nombre: Angela María Nery Cárdenas
Cargo: Profesional de Servicio al Cliente	Cargo: Subdirector de Servicio al Cliente y Comercial	Cargo: Directora Comercial

Código	Versión	Fecha	Identificación de Cambios	Responsable
N/A	2	01/11/2016	Variaciones en las actividades y responsabilidades	P.U. Servicio al cliente