

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQR'S****1.0 PROPÓSITO**

Establecer la metodología para la recepción, registro, análisis, atención y cierre de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) presentadas por clientes y partes interesadas, garantizando una respuesta oportuna y eficaz, en cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 y el enfoque de mejora continua.

**2.0 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las PQR's recibidas por la organización a través de los canales oficiales: correo electrónico, teléfono y punto de atención.

**2.0 DEFINICIONES DE PROCESO**

- **PQR:** Requerimientos formales realizados por clientes o partes interesadas, clasificados como:
- **Petición:** Solicitud de información o servicio.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad no relacionada directamente con la calidad del producto/servicio.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad relacionada con la calidad del producto/servicio recibido.
- **Tiempos de respuesta:** Plazos definidos por la organización para dar solución según la criticidad.

**3.0 RESPONSABILIDADES**

- **Cliente / Parte Interesada:** Presentar la PQR por los canales establecidos.
- **Área Responsable del Servicio / Producto:** Analizar y dar respuesta técnica a la PQR.
- **Soporte Administrativo:** Recepción, registro y comunicación con el cliente.
- **Profesional Calidad y Mejora Continua:** Verificar el cierre, hacer seguimiento y determinar si se requiere acción correctiva.
- **Gerencia:** Aprobar recursos y realizar seguimiento estratégico.

**4.0 ENTRADAS DE PROCESO**

*Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos a través de:*

- Correo electrónico
- Teléfono
- Punto de atención

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQR'S**

*Información del cliente o parte interesada, como:*

- Nombre o razón social
- Datos de contacto
- Descripción del caso
- Evidencias (fotos, documentos, etc.)
- Historial de PQR's anteriores (si aplica).

**5.0 PROCEDIMIENTO****5.1 Recepción de la PQR**

**6.0** La PQR se recibe a través de los canales definidos, (Correo electrónico laurav.marin@imporepairs.com, Teléfono, Punto de atención).

- Se verifica la información mínima requerida: nombre, contacto, fecha, tipo de PQR, descripción del caso, evidencia (si aplica).

**5.2 Registro**

- Soporte Administrativo, registra la PQR en el Formato SA-FT-0063-IMPO-2023 SEGUIMIENTO DE QUEJAS.
- Se asigna un número de consecutivo.
- Se clasifica según tipo: Petición / Queja / Reclamo.

**6.2 Asignación al área responsable**

- El Profesional de Calidad y Mejora Continua asigna la PQR al área correspondiente según la naturaleza del caso.
- Se comunica la PQR al área con copia a Calidad.

**6.4 Análisis**

- El área responsable analiza la causa del caso, revisa antecedentes, evidencia y si aplica, realiza visita técnica o validación.

Cuando hay indicios de no conformidad, se activa el QL-PCDT-0019-PROCEDIMIENTO GESTIÓN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

**6.5 Respuesta**

- Soporte Administrativo redacta la respuesta técnica.
- Soporte Administrativo consolida la información y comunica al cliente la respuesta en los tiempos definidos:
  - Peticiones: 15 días hábiles
  - Quejas: 15 días hábiles

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQR'S**

- Reclamos: 15 días hábiles

**6.6 Cierre**

- Soporte Administrativo registra la fecha de cierre y la respuesta enviada.
- Soporte Administrativo almacena la evidencia correspondiente.
- Calidad valida que la PQR haya sido gestionada correctamente.

**6.7 Seguimiento y mejora**

- Calidad analiza la trazabilidad de las PQR's mensualmente.
- Se identifican tendencias, causas raíz recurrentes y oportunidades de mejora.
- Si la PQR genera No Conformidad, se gestiona bajo el procedimiento de Acciones Correctivas.

**Nota: Plazos aplicables a PQRS de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales**

La presente nota aplica exclusivamente para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) relacionadas con la Seguridad de la Información y la Protección de Datos Personales, tramitadas en el marco de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. En este sentido, las consultas serán atendidas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su recepción; en caso de no ser posible emitir respuesta dentro de dicho término, se informará oportunamente al solicitante, indicando los motivos del retraso y la fecha estimada de respuesta, la cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles adicionales. Así mismo, los reclamos relacionados con la corrección, actualización, supresión de datos o revocatoria de la autorización serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción, prorrogables por hasta ocho (8) días hábiles adicionales, conforme a la normativa vigente. Cuando el reclamo se encuentre incompleto y el solicitante no aporte la información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento, se entenderá que ha desistido del mismo.

**7.0 SALIDAS DEL PROCESO**

- Respuesta formal al cliente (solución, información o cierre del caso).
- Registro documentado de la PQR (consecutivo, fechas, responsable y evidencias).
- Acciones derivadas (correctivas, preventivas o de mejora).
- Retroalimentación para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cierre validado y documentado de la PQR'S.

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQR'S****8.0 MÉTRICOS DEL PROCESO**

8.1 N/A

**9.0 RIESGOS POTENCIALES**

9.1 Enlistar los riesgos potenciales en el caso que la implementación del proceso no sea efectiva. Por ejemplo:

RIESGO	PROBABILIDAD	SEVERIDAD	EVALUACIÓN	MITIGACIÓN
Retraso en la atención de PQR's, generando inconformidad en el cliente.	Media	Alta	Alta	Definir tiempos de respuesta por tipo de PQR. - Hacer seguimiento a PQR's abiertas.

**10.0 OPORTUNIDADES POTENCIALES**

Las oportunidades potenciales deben revisarse, como mínimo, durante el ciclo de revisión de dos años o en cualquier momento en que se actualice el documento.

**11.0 DOCUMENTOS ASOCIADOS**

Formato SA-FT-0063-IMPO-2023-Formato Registro y Seguimiento PQR`S.

ESPACIO DEJADO EN BLANCO  
INTENCIONALMENTE

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQR'S**

**12.0 DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO**



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQR'S****13. CONTROL DE CAMBIOS Y FLUJO DE APROBACIÓN**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	04/12/2025	Elaboración del documento	Profesional Calidad y Mejora Continua	Gerente General	Gerente General
2	23/01/2026	Se incluyó correo electrónico para radicación de quejas. Se incluyó nota relacionada a plazos aplicables a PQRS de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales	Profesional Calidad y Mejora Continua	Gerente General	Gerente General