INICIO
Gestión de PQRDF

1. Recepción
La PQR debe ser reconocida y atendida de manera oportuna y cortes

E4-P1-F3 — Jefe de SAC

2. Emisión de acuse
Una vez recibida la PQRDF se deberá confirmar la recepción de esta por medio de un correo electrónico, una llamada o durante la reunión.

Correo electrónico, reunión o llamada. — Jefe de SAC

3. Análisis de la PQR
Se realizará un análisis de la situación con el fin de determinar qué áreas están involucradas en el proceso y así escalar la PQR de manera oportuna.

Correo electrónico — Jefe de SACy gestores de clientes

4. Escalamiento de la PQR
Se escalará la PQRD de manera formal, vía correo electrónico al área involucrada quien a su vez emitirá el plan de acción y/o comentarios correspondientes a la queja.

Correo electrónico — Jefe de SACy áreas involucradas

5. Gestión de la PQRD
Dependiendo de la PQRD y el nivel de severidad, impacto y complejidad se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- Análisis de causas, bajo el esquema de los 5 porque´s (si aplica)
- Plan de acción
- Responsables del cumplimiento del plan de acción
- Fechas específicas de cumplimiento

E3-P4-F1 — Jefe de SAC y áreas involucradas

6. Respuesta
Se debe elaborar un comunicado formal al cliente donde se relacione el análisis de lo sucedido, plan de acción propuesto (si se requiere), responsables y fechas de ejecución. El plazo máximo de respuesta al cliente es de 10 días hábiles.

Correo electrónico — Jefe de SAC

7. Seguimiento
Se debe realizar seguimiento a las soluciones propuestas para las PQRD recibidas.

E4-P1-F9 — Gestores de clientes y jefe de SAC

FIN