



Guía sobre

 **PQRS**



Introducción

Brindarle canales de relacionamiento a tus clientes y consumidores es una de las formas de garantizar una buena experiencia y de entregarles valor.

Por ley, las empresas deben tener canales disponibles (como líneas telefónicas) para que sus clientes manifiesten sus conformidades e inconformidades con el producto o servicio que fue adquirido. Sin embargo, más allá del cumplimiento normativo, estos canales son una oportunidad para acercarte más a ellos, conocer sus necesidades y entender cómo potenciar a tu empresa para responder a estas.

Cuando tengas estos canales en funcionamiento y estables, te recomendamos evaluar su pertinencia y relevancia, según el momento en el que se encuentre tu empresa y conectarlos con una herramienta de CRM. Así, podrás tener una trazabilidad de la información que te llega y generar planes de acción claros.

Aprende más sobre el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS).



¿QUÉ ES UNA SOLICITUD?

La solicitud es un requerimiento que puede ser presentado por cualquier persona, natural o jurídica, sin importar su edad, sexo o raza con el fin de conocer sobre una situación particular, adelantar algún trámite o solicitar la acción y puede ser presentada ante una autoridad pública o entidad privada.

La solicitud podrá ser con fines informativos, para interponer una denuncia o queja sobre la prestación de un servicio, para poner en conocimiento de una autoridad una situación irregular, solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, las solicitudes han sido clasificadas en peticiones, quejas y reclamos:





▶ LA PETICIÓN

Como su nombre lo indica implica pedir, solicitar algo ante una autoridad pública o entidad privada y relacionada con un tema específico. Fue declarado un derecho fundamental y por esto, todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener una respuesta oportuna, completa, clara y de fondo. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores de edad.

▶ ¿Quién puede interponer una petición?

Toda persona natural o jurídica, sea nacional colombiana o extranjera, residente o visitante.



▶ ¿Cuáles son los términos para resolver las peticiones?

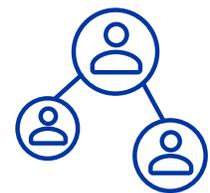
De manera general se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la que es recibida. Cuando la solicitud es para entrega de documentos se cuenta con diez (10) días hábiles.

Si la entidad o tercero al cual se le presentó la petición no puede responder en ese término, deberá ponerse en contacto con el solicitante, expresar los motivos por los cuales no le es posible responder dentro del término y mencionar el tiempo dentro del cual se resolverá o dará respuesta. Este tiempo no podrá superar 30 días hábiles para peticiones generales y 20 días hábiles para solicitudes de entrega de documentos.

El término para responder comienza a contar a partir del día hábil siguiente a la radicación de la petición.



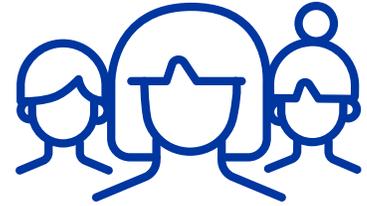
► ¿Cómo deben presentarse y radicarse las peticiones?



Las peticiones podrán presentarse a través de cualquier medio de comunicación, de manera verbal o escrita; en ese sentido, como empresario deberás contar con canales habilitados para recibirlas y contar con las herramientas, personas y procesos necesarios para gestionarlas y responderlas.

Al momento de la radicación de la petición, el solicitante podrá adjuntar los documentos que considere, los cuales deben tenerse en cuenta, recibirse y ser estudiados para generar una respuesta.

► ¿Qué contenido deben tener las peticiones?



Toda petición deberá contener, por lo menos:

-  Nombre de la entidad o personas a las cuales va dirigida.
-  Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado en caso de que aplique.
-  Documento de identidad del solicitante.
-  Dirección donde el solicitante recibirá la correspondencia, bien sea una dirección de domicilio o de correo electrónico y el teléfono de contacto.
-  El objeto de la petición.
-  Las razones en las que fundamenta su petición.
-  Documentos anexos en caso de que aplique
-  La firma o nombre de la persona que eleva la petición.



No cumplir con alguno o varios de estos requisitos no es motivo para no recibir la petición. La entidad deberá ponerse en contacto con el solicitante y pedir los datos o información faltante para que esta pueda ser gestionada y contestada.

► ¿Es posible desistir de una petición?

Sí, las personas podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, enviando de manera escrita una comunicación informando el desistimiento. En el momento en el que el solicitante lo considere necesario, podrá radicar nuevamente su solicitud.

➤ ¿Qué hacer con las peticiones irrespetuosas o reiterativas?

Toda petición debe ser respetuosa, aquellas que no lo sean, podrán ser respondidas indicando al solicitante que la misma debe ser corregida para que se pueda gestionar y responder. Cuando haya peticiones reiterativas, es decir, que se hayan interpuesto con antelación y que estas ya hayan sido resueltas, se podrán remitir las respuestas anteriores siempre y cuando las mismas respondan de manera completa, clara y de fondo a la solicitud.



➤ ¿Qué hacer si el solicitante quiere acceder a documentos confidenciales o que están sometidos a reserva?

Si después de leer la solicitud identificas que están pidiendo documentos con información confidencial¹ o sometida a reserva², bien sea de la compañía, clientes, empleados, procesos, entre otros, debes tener en cuenta que no necesariamente esta debe ser entregada y por el contrario deberás responder informándolo así al solicitante, pues este tipo de información solo podrá entregarse al titular de la misma, sus autorizados o entidades que ejerzan funciones de inspección, control y vigilancia como por ejemplo, el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, entre otros.



➤ ¿Cuál es la consecuencia de no responder una petición de manera oportuna o responderla de forma incompleta?

Como se explicó en la introducción, la petición es un derecho fundamental y, por lo tanto, la falta de respuesta o una respuesta que no sea clara y de fondo puede exponer a la entidad a riesgos como la acción de tutela o un riesgo para la reputación de la empresa.

¹**Información confidencial:** Se entiende por esta a cualquier información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida que dicha información sea: (i) secreta, (ii) tenga un valor comercial por ser secreta y (iv) haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta”

²**Información sometida a reserva:** de acuerdo al artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, solo tiene este carácter la información o documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley. Algunos de ellos son:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.



▶ LA QUEJA Y EL RECLAMO

La queja y el reclamo son también comunicados en los que las personas manifiestan inconformidades por cualquier situación, los cuales pueden ser interpuestos directamente por el cliente o usuario, o por medio de una entidad de control, inspección y vigilancia. Lo que se busca es que la entidad a la cual fue dirigido el comunicado haga una validación de la situación reportada y en caso de evidenciar aspectos susceptibles de mejora, tome los correctivos a que haya lugar.

▶ ¿Cuándo la queja o el reclamo del usuario o cliente nos la remite una autoridad o ente de inspección, vigilancia y control como la Supersalud, Superfinanciera, la Personería, Secretaría de Salud u otros, a quién se debe responder?



Lo primero para tener en cuenta es que existen diferentes entidades públicas que por disposición normativa ejercen funciones de inspección, control y vigilancia sobre las empresas. Algunas de ellas son: Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia Financiera, Secretarías de Salud, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras.

Cuando una de estas autoridades recibe una queja o un reclamo de una persona, poniéndoles en conocimiento alguna situación presentada con una empresa, deberá remitirla a la empresa para que sea respondida directamente a la autoridad, en donde esta segunda se encarga de reenviar la respuesta al cliente o usuario.

De acuerdo con la importancia del caso, las autoridades pueden establecer tiempos razonables para responder distintos a los 15 días hábiles, por ejemplo: 5 días hábiles, 10 días hábiles, 20 días hábiles, entre otros.

▶ ¿Cuándo la queja o el reclamo la interpone directamente el usuario o cliente como se debe gestionar?

Todo consumidor tiene derecho a manifestar su inconformidad frente a la adquisición de un bien o servicios. Así mismo, todo proveedor y productor debe disponer de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

El término legal para responder la queja o reclamo depende del asunto en el que radique la solicitud (ejemplo: término para garantías, derecho de retracto, derecho de reversión, etc.).

► ¿Qué pasa si no se contestan los requerimientos o son respondidos de manera incompleta, poco clara o sin fondo?

La entidad que no dé respuesta a estas comunicaciones podrá verse comprometida a procesos administrativos sancionatorios por parte de la entidad que ejerce sus funciones de inspección, control y vigilancia o de la Superintendencia de Industria y Comercio por ser quien vigila a las entidades sobre el cumplimiento de los derechos de los consumidores.



► ACCIÓN DE TUTELA

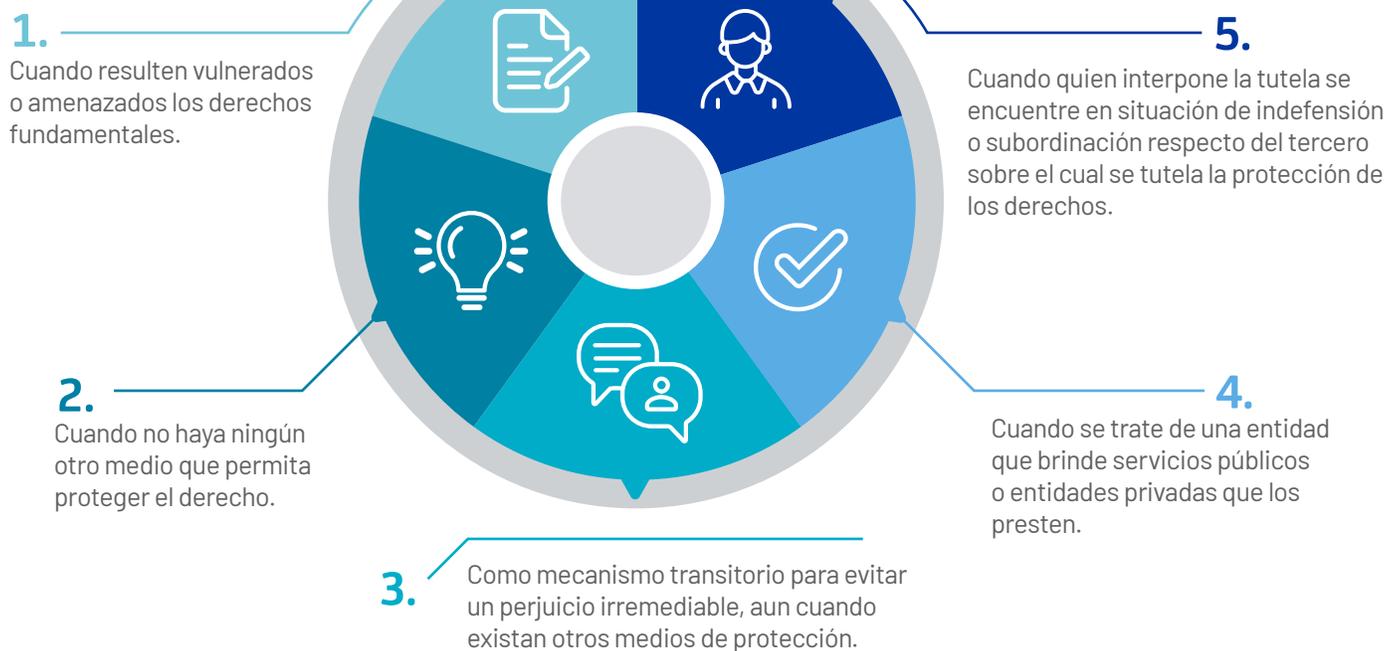
La acción de tutela es un pequeño proceso judicial consagrado en la Constitución Política y diseñado para proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos y personas jurídicas. La acción de tutela, como lo define la norma, se realiza en un procedimiento que tiene preferencia y es mucho más corto debe tener una duración máxima de 10 días hábiles para el que juez que conoce la acción, tome una decisión frente a la protección de los derechos fundamentales del accionante. En ningún caso podrán transcurrir más de diez (10) días entre la solicitud de tutela y su resolución.

Debido al tiempo tan corto que tiene el juez para decidir sobre la acción de tutela, el término usual que le otorga el juez a la compañía tutelada para dar respuesta, puede ser 1 a 3 días hábiles (normalmente 2 días hábiles); sin embargo, el termino puede ser de apenas unas horas según la consideración del juez.

Este pequeño proceso judicial tiene 3 partes: i) el accionante que es la persona natural o jurídica que reclama la protección de su derecho fundamental, ii) el accionado que es la persona natural o jurídica que se presume está vulnerando esos derechos fundamentales y iii) el juez que tomará la decisión frente al caso.

Una vez el juez toma la decisión de proteger los derechos fundamentales del accionante, la parte accionada deberá acoger esa orden y cumplirla, pues de no ser así, estaría en riesgo de ser sancionada por incumplimiento.

¿Cuándo procede?



► ¿Quién la puede interponer?

La acción de tutela debe ser ejercida por la persona (natural o jurídica) directamente afectada en sus derechos fundamentales o por un tercero autorizado.

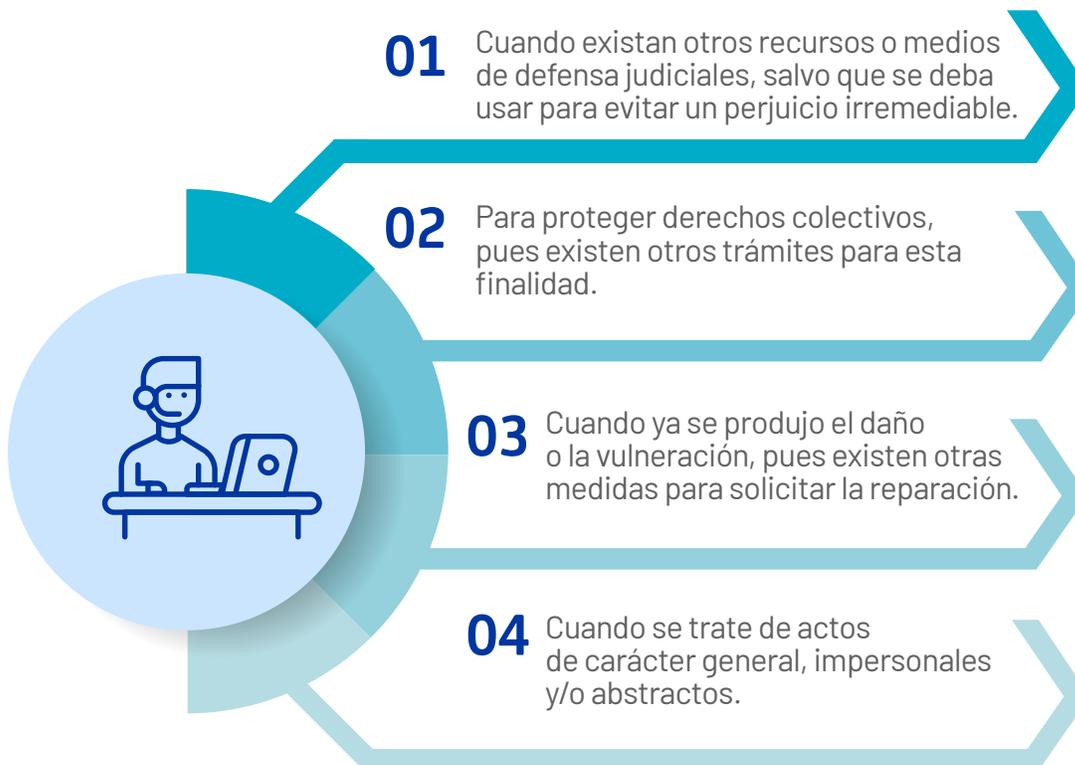
► ¿Ante quién se presenta la acción de tutela?

La acción de tutela se puede interponer, en principio, ante cualquier juez que preste sus servicios en el lugar de los hechos que causan la amenaza o la vulneración del derecho.

► ¿Qué es la medida provisional?

Es una medida que en algunos casos dicta el juez de manera anticipada, para conservar los derechos y evitar que la afectación pueda ser mayor, mientras se toma una decisión en el trámite de la tutela. Es declarada por el juez al momento en el que se admite la tutela y deberá ser cumplida por el tercero al que se le presentó la acción de tutela.

► ¿Cuándo no podrá ser admitida la acción de tutela:



► ¿Qué es el fallo de tutela?

Es el documento por medio del cual se establece la decisión del juez. Podrá ser favorable o desfavorable para quien ejerce el derecho a la tutela y deberá ser notificado a todas las partes involucradas en el trámite.

► ¿Qué es apelar o impugnar el fallo de tutela?

En el evento en que las partes no estén de acuerdo con la decisión tomada por el juez, dentro de los tres días siguientes a la notificación del fallo, podrán presentar una comunicación al juez manifestando las razones por las cuales no están de acuerdo con la decisión. El juez deberá recibirla siempre y cuando sea dentro del tiempo indicado y lo remitirá al juez superior, es decir, el que en el rango le seguiría al juez que tomó la decisión, con el fin de que estudie todo el caso y tome una decisión definitiva.

► ¿Qué es el fallo de segunda Instancia?

Es la decisión que se toma en definitiva por el juez superior. Podrá ser confirmando la decisión, modificándola o revocándola. Este trámite deberá adelantarse en 20 días hábiles después de radicada la comunicación de desacuerdo con el fallo.

► ¿Qué pasa si no doy cumplimiento a un fallo de tutela?

En el caso de no dar cumplimiento a un fallo de tutela, la ley contempla que el accionante puede presentar un pequeño proceso llamado incidente de desacato al fallo de tutela; en el cual, en el caso de verificar el juez que se está incumpliendo realmente el fallo de tutela, puede sancionar a la empresa con multas económicas o inclusive, en escenarios extremos, el arresto a los representantes legales.





Procedimiento acción de tutela



Primera Instancia



1 Presentación de la tutela



2 El Juzgado admite la tutela



3 Se notifica la tutela al accionado.

4

El accionado contesta la tutela en el término otorgado por el juzgado.

5

Fallo



Segunda Instancia



1 Presentación de apelación.



2 Contestación a la impugnación de las partes interesadas.



3 Confirmación del fallo o modificación.

sura 