



## INSTRUCTIVO USO DE MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA GESTIONAR PQRS

Código: I-PQR-002  
Versión: 01  
Fecha: 2023-05-08  
Página: 1 / 13

### 1. OBJETIVO

Definir la secuencia de las actividades que se realiza para registrar y consultar una PQR desde la plataforma del sistema de gestión.

### 2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos de **CARBOQUÍMICA S.A.S.**, con el fin de atender y dar respuesta a las solicitudes del cliente que pudieran llegar a afectar la satisfacción del cliente.

### 3. DEFINICIONES Y VOCABULARIO

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Solicitudes del cliente:** Peticiones, quejas, reclamos, comentarios de interés retroalimentadas por el cliente a la organización sobre un producto o un servicio y que muestran su percepción sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

**Queja:** Es una solicitud que el cliente realiza a la organización que expresa la insatisfacción relativa a su servicio.

**Reclamo:** Es una solicitud que el cliente realiza a la organización; que expresa la insatisfacción relativa a su producto, que involucra el incumplimiento de la política para la atención de solicitudes al cliente.

**Sugerencia:** Es una solicitud que el cliente realiza a la organización que expresa su manifestación por mejorar el producto o servicio, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión.

**Petición:** Es una solicitud que el cliente realiza a la organización, que expresa su interés sobre un producto o servicio (no involucra relaciones comerciales) y que puede dar alcance a una mejora en la percepción de su satisfacción. Ejemplo: Acuerdos de calidad.

**Felicitación:** Es una expresión de satisfacción del cliente hecho a la organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de gestión de solicitudes del cliente y que muestran su percepción sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

**Respuesta parcial:** Contestación dada a un cliente ante una queja o reclamo cuando la investigación de acciones correctivas y preventivas al interior de la organización no ha finalizado en el tiempo de 15 días.

**Respuesta total:** Contestación dada a un cliente ante una queja o reclamo cuando la investigación de acciones correctivas y preventivas al interior de la organización ha finalizado.

<b>Elaborado por:</b> Bella Pardo Analista SIG	<b>Revisado por:</b> Jorge Manga Pacheco Coordinador de procesos	<b>Aprobado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG Senior
--	--	--

**4. ETAPAS Y ACTIVIDADES**

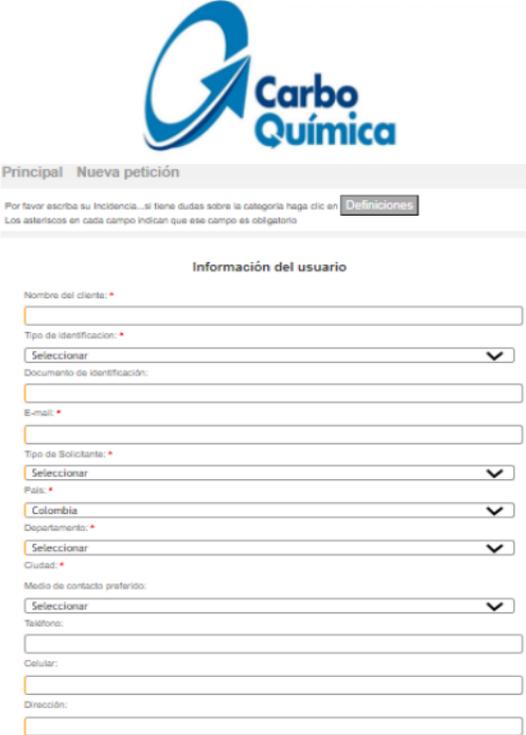
ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>REGISTRO DE PQRS</b>		
1.	<p>Para radicar una PQRS el usuario (cliente) deberá ingresar a través del siguiente enlace: <a href="https://kawak.com.co/carboquimica/pqrs/pqrs_index.php">https://kawak.com.co/carboquimica/pqrs/pqrs_index.php</a> opción enviar petición o nueva petición.</p> 	Cliente
2.	<p>En caso de presentar dudas sobre el tipo de solicitud a realizar, puede consultar los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, dando clic en "Definiciones".</p>  <p><b>Tipos de categoría</b>  <b>Peticiones:</b> Es una solicitud del cliente hecha a la organización, que expresa su interés sobre un producto o servicio (no involucra relaciones comerciales) y que puede dar alcance a una mejora en la percepción de su satisfacción. Ejemplo: Acuerdos de calidad  <b>Quejas:</b> Es una solicitud del cliente hecha a la organización que expresa la insatisfacción relativa a su producto o servicio, pero que no involucra un incumplimiento de la política para la atención de solicitudes al cliente y se espera una respuesta o solución explícita o implícita.  <b>Reclamos:</b> Es una solicitud del cliente hecha a la organización, que expresa la insatisfacción relativa a su producto o servicio o al propio proceso de gestión de solicitudes del cliente y que involucra el incumplimiento de la política para la atención de solicitudes al cliente donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.  <b>Sugerencias:</b> Es una solicitud del cliente hecha a la organización que expresa su manifestación por mejorar el producto o servicio, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión.  <b>Felicitación:</b> Es una expresión de satisfacción del cliente hecho a la organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de gestión de solicitudes del cliente que muestran su percepción sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.</p>	Cliente

<p><b>Elaborado por:</b> Bella Pardo Analista SIG</p>	<p><b>Revisado por:</b> Jorge Manga Pacheco Coordinador de procesos</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG Senior</p>
---	---	---



# INSTRUCTIVO USO DE MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA GESTIONAR PQRS

Código: I-PQR-002  
Versión: 01  
Fecha: 2023-05-08  
Página: 3 / 13

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
CREAR PQR		
3.	<p>Para radicar una PQR se debe diligenciar el formulario web, la plataforma solicitará diligenciar la siguiente información:</p> <p><b>1. Información del usuario:</b> Nombre del cliente, tipo de identificación, documento de identificación, E-mail, tipo de solicitante, país, departamento, ciudad, medio de contacto preferido, teléfono, celular, dirección.</p>  <p><b>2. Información de la solicitud:</b> Peticiones, quejas, reclamos, y/o sugerencias, productos y servicio, asunto, descripción, adjuntos.</p>	Cliente

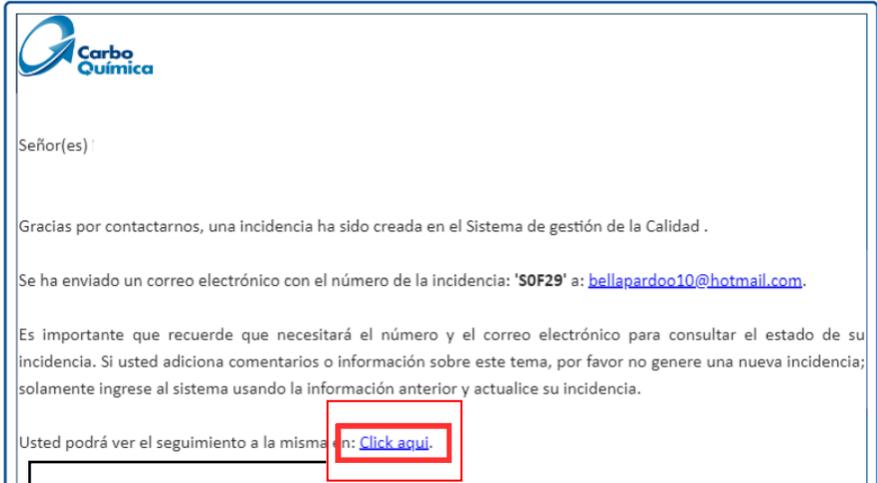
**Elaborado por:**  
Bella Pardo  
Analista SIG

**Revisado por:**  
Jorge Manga Pacheco  
Coordinador de procesos

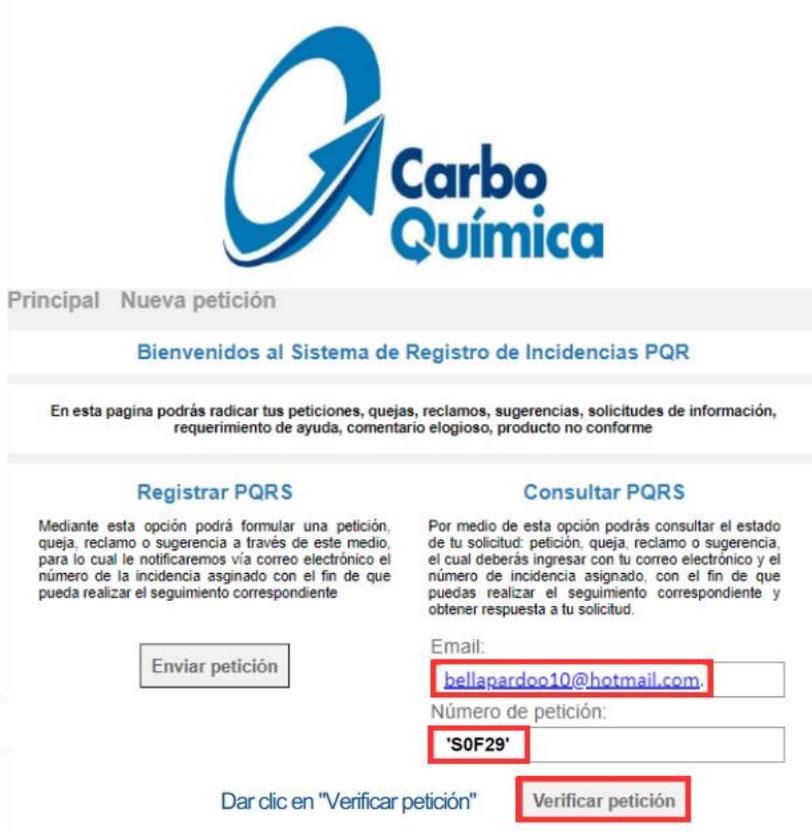
**Aprobado por:**  
Paola Buitrago  
Coordinador SIG Senior

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p><b>3. Información del producto:</b> Nombre del producto, lote del producto, número de pedido, número de factura, cantidad de reclamada, adjuntar soporte de evidencias</p>  <p>Para continuar con el registro de la PQRS, dar clic en Aceptar política de tratamiento de datos y diligenciar el código alfanumérico que se visualiza en el recuadro en color negro.</p> <p>Una vez que, de clic en enviar, el sistema le asigna un código automático, el cual será el número de consecutivo para seguimiento de su PQRS.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La plataforma no permite continuar con el registro de la PQR si todos los campos en color naranja se encuentran totalmente diligenciados.</li> <li>2. La plataforma solo permite cargar un documento soporte como adjunto, en caso de tener más de un documento, se debe cargar como archivo ZIP.</li> <li>3. Para los casos en el que el proceso comercial sea quien radique la PQRS, deberá enviar al proceso SIG un correo electrónico notificando el ingreso de la PQRS con el respectivo código de consecutivo que arroja la plataforma.</li> </ol>	<p align="center">Cliente</p>
<b>ASIGNAR RESPONSABLES</b>		
<p align="center"><b>4.</b></p>	<p>El analista SIG asigna a los responsables del trámite directamente desde el módulo de PQRS y notifica a través de correo electrónico a todas las partes involucradas en la PQRS indicando el nombre del cliente, motivo, responsable del análisis de causa, código de consecutivo de PQR e ID del módulo de mejoramiento continuo.</p>	<p align="center">Analista SIG</p>

<p><b>Elaborado por:</b> Bella Pardo Analista SIG</p>	<p><b>Revisado por:</b> Jorge Manga Pacheco Coordinador de procesos</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG Senior</p>
---	---	---

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5.	<p>Al dar clic en enviar, la plataforma le arroja un mensaje automático, confirmando la creación de la PQRS, así mismo le comparte el código que será utilizado para realizar seguimiento.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Principal Nueva petición</p> <p>Gracias por contactarnos, hemos enviado una confirmación a su correo electrónico de la creación de la PQRS, con código: <b>'S0F29'</b></p> </div> <p>Cuando radique la PQRS le llegará una notificación al correo electrónico de CarboQuímica S.A.S-KAWAK <a href="mailto:kawak@carboquimica.com.co">kawak@carboquimica.com.co</a></p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p>Señor(es)</p> <p>Gracias por contactarnos, una incidencia ha sido creada en el Sistema de gestión de la Calidad .</p> <p>Se ha enviado un correo electrónico con el número de la incidencia: 'S0F29' a: <a href="mailto:bellapardoo10@hotmail.com">bellapardoo10@hotmail.com</a>.</p> <p>Es importante que recuerde que necesitará el número y el correo electrónico para consultar el estado de su incidencia. Si usted adiciona comentarios o información sobre este tema, por favor no genere una nueva incidencia; solamente ingrese al sistema usando la información anterior y actualice su incidencia.</p> <p>Usted podrá ver el seguimiento a la misma en: <a href="#">Click aquí.</a></p> <p>→ Si desea consultar el estado de su PQRS da clic aquí.</p> </div> <p>Cuando el cliente radica su PQRS, le llegará un correo al administrador del módulo de PQRS (Proceso SIG) notificando que se ha ingresado una nueva incidencia.</p>	Cliente
<b>CONSULTA DE PQRS</b>		
6.	<p>Para realizar la consulta del estado de la PQRS radicada debe ingresar teniendo en cuenta la información suministrada en la etapa 4 o ingresando en el mismo enlace donde realizó el registro de la PQRS por primera vez:</p> <p>Enlace: <a href="https://kawak.com.co/carboquimica/pqrs/pqrs_index.php">https://kawak.com.co/carboquimica/pqrs/pqrs_index.php</a>, opción consultar PQRS e ingresando el número de incidente y correo electrónico.</p>	Cliente

<b>Elaborado por:</b> Bella Pardo Analista SIG	<b>Revisado por:</b> Jorge Manga Pacheco Coordinador de procesos	<b>Aprobado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG Senior
--	--	--

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	 <p>The screenshot shows the Carbo Química PQR system interface. At the top, there is a navigation bar with 'Principal' and 'Nueva petición'. Below this, a welcome message reads 'Bienvenidos al Sistema de Registro de Incidencias PQR'. A sub-header states: 'En esta pagina podrás radicar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, requerimiento de ayuda, comentario elogioso, producto no conforme'. There are two main sections: 'Registrar PQRS' and 'Consultar PQRS'. Under 'Registrar PQRS', it says: 'Mediante esta opción podrá formular una petición, queja, reclamo o sugerencia a través de este medio, para lo cual le notificaremos vía correo electrónico el número de la incidencia asignado con el fin de que pueda realizar el seguimiento correspondiente'. There is a button labeled 'Enviar petición'. Under 'Consultar PQRS', it says: 'Por medio de esta opción podrás consultar el estado de tu solicitud: petición, queja, reclamo o sugerencia, el cual deberás ingresar con tu correo electrónico y el número de incidencia asignado, con el fin de que puedas realizar el seguimiento correspondiente y obtener respuesta a tu solicitud.' There is an 'Email:' field with the value 'bellapardo10@hotmail.com', a 'Número de petición:' field with the value 'S0F29', and a button labeled 'Verificar petición'. A note at the bottom says 'Dar clic en "Verificar petición"'. A red box highlights the 'Enviar petición' button, the email field, the petition number field, and the 'Verificar petición' button.</p>	
7.	<p>La PQRS queda registrada automáticamente y aparecerá en color rojo el estado "<b>Generada</b>".</p> <p>Los conceptos de cada estado se relacionan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generada:</b> Solicitud iniciada por parte del cliente.</li> <li>• <b>Asignada:</b> Internamente, se recibió y se asignó al proceso responsable.</li> <li>• <b>En trámite:</b> Internamente, se encuentran elaborando los análisis de causa y planes de acción.</li> <li>• <b>Cerrada:</b> Se emite la respuesta final al cliente con los planes de acción.</li> <li>• <b>Reabierto:</b> El cliente no estuvo de acuerdo con la respuesta emitida por parte de <b>CARBOQUÍMICA S.A.S.</b></li> <li>• <b>Rechazada:</b> Presenta error en el registro.</li> <li>• <b>No aplica:</b> La PQRS radicada no corresponde a una petición, queja o reclamo.</li> </ul>	

<p><b>Elaborado por:</b> Bella Pardo Analista SIG</p>	<p><b>Revisado por:</b> Jorge Manga Pacheco Coordinador de procesos</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG Senior</p>
---	---	---



# INSTRUCTIVO USO DE MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA GESTIONAR PQRS

Código: I-PQR-002  
Versión: 01  
Fecha: 2023-05-08  
Página: 7 / 13

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	 <p>En el campo "Realizar seguimiento- mensaje" podrás adicionar información referente a la PQRS sin necesidad de emitir una nueva.</p>	Cliente

CONSULTA DE RESPUESTA DE PQRS		
8.	<p>Una vez enviada la respuesta final por parte de <b>CARBOQUÍMICA S.A.S.</b>, le llegará una notificación a su correo, para consultar la respuesta debe dar clic en "Seguimiento".</p> 	Cliente

<b>Elaborado por:</b> Bella Pardo Analista SIG	<b>Revisado por:</b> Jorge Manga Pacheco Coordinador de procesos	<b>Aprobado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG Senior
--	--	--

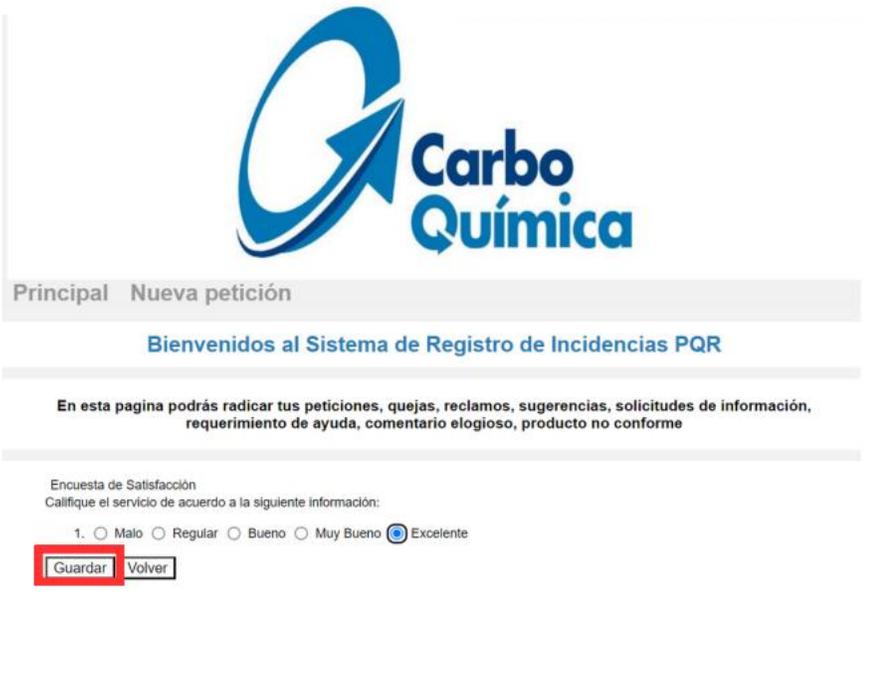
ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9.	<p align="center"><b>Información de la incidencia</b></p> <p>Numero de incidencia: S0F29 Estado: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Cerrada</span></p> <p align="center"><b>Información del usuario</b></p> <p>Nombre del cliente: BELLA Documento de identificación: 1143400584 E-mail: bellapardoo10@hotmail.com Tipo de Solicitante: Seleccionar Fecha De Creación: 2023-03-22 15:11:36 Proceso Responsable: Teléfono: 6614085 Celular: 31040078692 País: Colombia Departamento: Bolívar Ciudad: Cartagena Archivo</p> <p>Asunto: QUEJA PRUEBA MARZO</p> <p align="center">2023-03-22 15:11:36 - BELLA</p> <p>prueba presentación</p> <p align="center">2023-03-22 15:11:36 - Bella Brenda Pardo Ordoñez</p> <p>Adjunto: F_Respuesta_Carta_final_230221-000003_(1).pdf</p> <p>Apreciada señora Bella, pedimos disculpas por las molestias ocasionadas, le informamos que ya tomamos medidas dentro del proceso y en adjunto le compartimos los planes de acción implementados para que esta novedad no se vuelva a presentar. Gracias por la oportunidad que nos han brindado para lograr mantener nuestras relaciones comerciales y enfatizar en la mejora continua con ustedes de la mano.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>En esta sección se encuentra adjunto la respuesta final emitida por parte de CARBOQUÍMICA S.A.S.</p> </div> <p align="center"><b>Realizar seguimiento</b></p> <p>Mensaje:</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>Adjuntar:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ninguno archivo selec.         </div> <p><input type="checkbox"/> Reabrir</p> <p align="center"> <input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Volver"/> </p> <p>En el campo "Realizar seguimiento- mensaje" se encuentra disponible para adicionar información referente a la respuesta final emitida por <b>CARBOQUÍMICA S.A.S.</b></p> <p>Si no está de acuerdo con la respuesta final recibida, dar clic en reabrir y automáticamente le llegará un correo a CarboQuímica que la PQRS ha sido reabierta.</p>	Cliente

<p><b>Elaborado por:</b> Bella Pardo Analista SIG</p>	<p><b>Revisado por:</b> Jorge Manga Pacheco Coordinador de procesos</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG Senior</p>
---	---	---



# INSTRUCTIVO USO DE MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA GESTIONAR PQRS

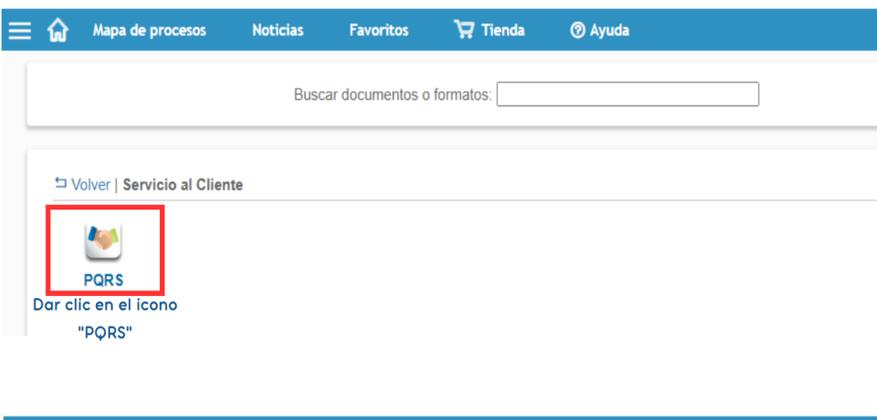
Código: I-PQR-002  
Versión: 01  
Fecha: 2023-05-08  
Página: 9 / 13

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>		
10.	<p>En caso tal de no presentar inconformidad con la respuesta final recibida por parte de <b>CARBOQUÍMICA S.A.S.</b>, lo invitamos a responder nuestra encuesta de satisfacción del servicio ofrecido de la PQRS radicada.</p>  <p>Diligenciar la encuesta, calificando el servicio ofrecido para la atención de la petición, queja o reclamo radicado.</p> 	Cliente

**Elaborado por:**  
Bella Pardo  
Analista SIG

**Revisado por:**  
Jorge Manga Pacheco  
Coordinador de procesos

**Aprobado por:**  
Paola Buitrago  
Coordinador SIG Senior

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>CONSULTA DE PQRS EN EL MÓDULO INTERNO</b>		
11.	<p>Ruta: Servicio al cliente + PQRS + PQRS en trámite.</p>  <p>Dar clic en el ícono "Servicio al cliente"</p>  <p>Dar clic en el ícono "PQRS"</p>  <p>Dar clic en el ícono "PQRS en tramite"</p>	Usuarios con acceso al módulo

**Elaborado por:**  
 Bella Pardo  
 Analista SIG

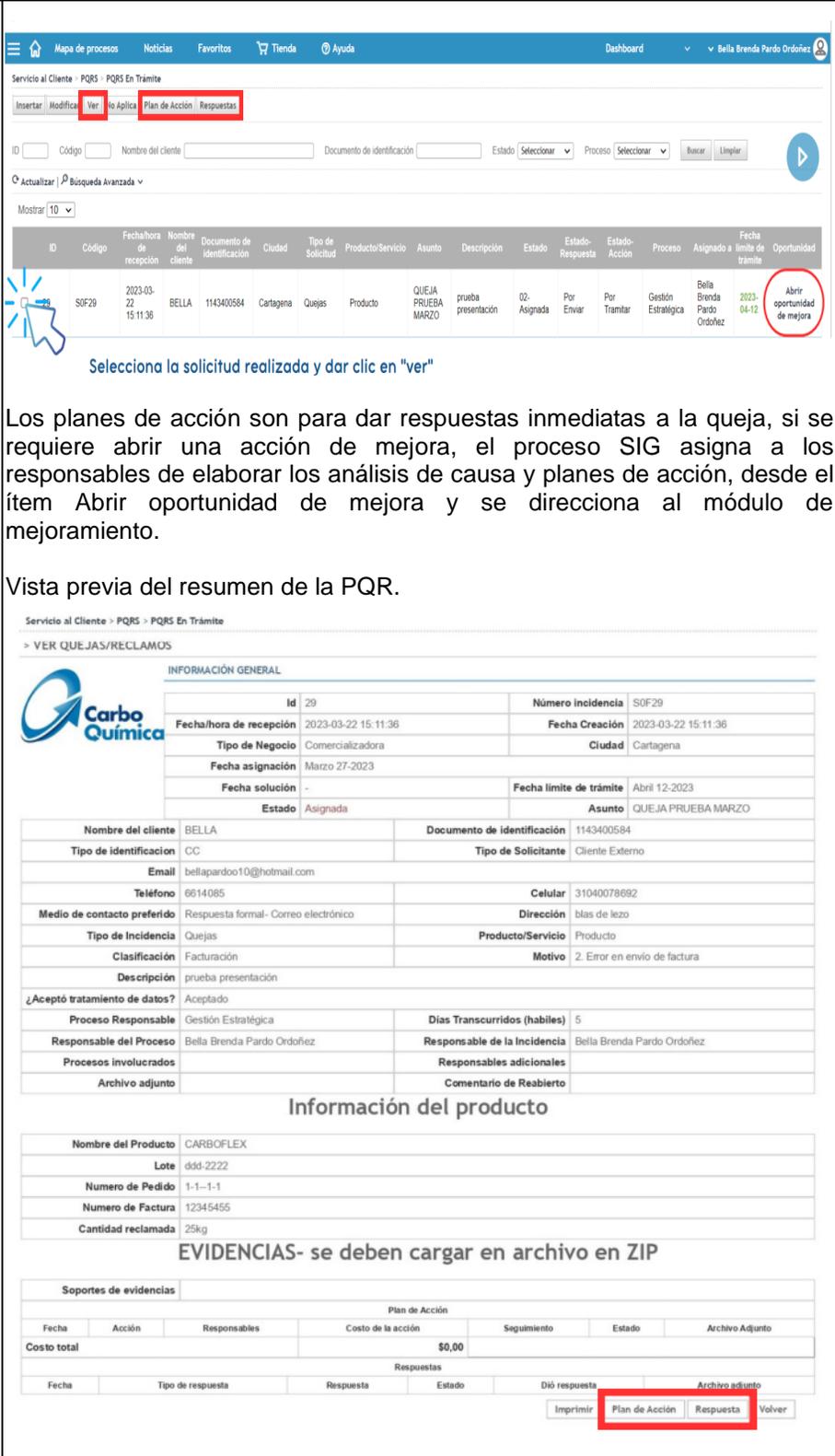
**Revisado por:**  
 Jorge Manga Pacheco  
 Coordinador de procesos

**Aprobado por:**  
 Paola Buitrago  
 Coordinador SIG Senior



# INSTRUCTIVO USO DE MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA GESTIONAR PQRS

Código: I-PQR-002  
 Versión: 01  
 Fecha: 2023-05-08  
 Página: 11 / 13

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	 <p>Selecciona la solicitud realizada y dar clic en "ver"</p> <p>Los planes de acción son para dar respuestas inmediatas a la queja, si se requiere abrir una acción de mejora, el proceso SIG asigna a los responsables de elaborar los análisis de causa y planes de acción, desde el ítem Abrir oportunidad de mejora y se direcciona al módulo de mejoramiento.</p> <p>Vista previa del resumen de la PQR.</p> <p>Usuarios con acceso al módulo</p>	

**Elaborado por:**  
 Bella Pardo  
 Analista SIG

**Revisado por:**  
 Jorge Manga Pacheco  
 Coordinador de procesos

**Aprobado por:**  
 Paola Buitrago  
 Coordinador SIG Senior

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
-------	------------------------	-------------

**PLAN DE ACCIÓN**

12. Los responsables del trámite de la PQRS, de acuerdo con el procedimiento de solicitudes al cliente P-PQR-007, deberán ingresar desde el ítem *Plan de acción*, estos se manejarán directamente desde el módulo de PQRS, serán las acciones inmediatas, que no requieren realizar un análisis de causa y planes de acción.

La plataforma emite una notificación al proceso responsable asignado de ejecutar la actividad, el cual deberá ingresar a la plataforma y cargar su respectivo soporte de la actividad ejecutada y/o agregar algún comentario en el campo Seguimiento.

Responsable del trámite  
Proceso SIG

**RESPUESTAS A PQRS**

13. Luego de que el proceso responsable establece el análisis de causa con sus respectivos planes de acción, el proceso SIG procede a elaborar en el formato F-PQR-003 carta de respuesta final y envía al líder responsable del proceso comercial para dar respuesta al cliente desde el ítem de *respuestas*.

Proceso SIG

14. En este espacio se podrá realizar lo siguiente:

1. Realizar cambio del estado de la PQRS: *Generada, asignada, en trámite, cerrada, reabierto, rechazada, no aplica.*
2. Tipo de respuesta: Seleccionar externa.
3. El sistema trae automáticamente el correo del usuario o petionario de la PQRS en el campo *Destinatarios*.
4. Dar clic en cerrar la PQRS, si aplica.
5. Respuesta: Describir breve texto.
6. Adjuntar soporte de la carta de respuesta final al cliente.

Jefe de ventas y/o  
ejecutivos de  
ventas

<b>Elaborado por:</b> Bella Pardo Analista SIG	<b>Revisado por:</b> Jorge Manga Pacheco Coordinador de procesos	<b>Aprobado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG Senior
--	--	--



## INSTRUCTIVO USO DE MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA GESTIONAR PQRS

Código: I-PQR-002  
Versión: 01  
Fecha: 2023-05-08  
Página: 13 / 13

ETAPA	DESCRIPCION /ACTIVIDAD	RESPONSABLE
15.	Una vez enviada la repuesta final al cliente, le llegará una notificación a su correo, el cual deberá realizar la consulta conforme a lo descrito en la etapa 6,7, 8, 9, y 10 del presente instructivo.	Usuarios con acceso al módulo

### 16. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
P-PQR-007	Procedimiento soluciones al cliente
F-PQR-003	Formato de carta de respuesta final

### 17. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y ANEXOS

N/A

### 18. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2023-05-04	Elaboración del documento

**Elaborado por:**

Bella Pardo  
Analista SIG

**Revisado por:**

Jorge Manga Pacheco  
Coordinador de procesos

**Aprobado por:**

Paola Buitrago  
Coordinador SIG Senior