

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	P21.GTI	24/09/2020
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQRSF MESA DE SERVICIO</b>	Versión 1	Página 8 de 8

## 1. OBJETIVO:

Detallar las acciones que se adelantan con respecto a la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones asociadas con la atención de la mesa de servicio, para su registro, clasificación, atención y respuesta.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de una PQRSF asociado con la mesa de servicio y finaliza con la respuesta formal y oportuna al colaborador del ICBF y el cierre de esta en la herramienta de gestión de servicio. Este documento aplica en todos los niveles.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Las PQRSF se recibirán por medio de correo electrónico y no podrá negarse la recepción, clasificación, atención y respuesta a las mismas.

3.2. Toda PQRSF debe ser respetuosa, de lo contrario será rechazada; y se devolverá por correo al colaborador solamente cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, para que la corrija o aclare, con el fin de dar gestión a la petición.

3.3. Las PQRSF recibidas deben ser creadas por el Gestor de PQRS en la herramienta de Gestión de servicio, para su oportuna gestión, teniendo en cuenta la siguiente información:

- Fecha de registro.
- Nombre del colaborador final.
- Descripción del tipo PQRS.
- Asunto del servicio.
- Naturaleza (Queja).
- Servicio (Calidad del Servicio).
- Categoría.
- Actividad (Causas)
- Grupo trabajo.
- Responsable.

3.4. Dependiendo del tipo de PQRSF al momento del registro se debe tener en cuenta lo siguiente: La PQRSF de tipo queja, se registra en la herramienta de gestión a nombre del colaborador que envía la solicitud.

3.5. Todas las PQRS, se deben registrar en el F1.P21.GTI Formato de Registro Histórico de PQRS de Mesa de Servicio, para llevar el registro, control y seguimiento de estas, por parte del Gestor de PQRS del proveedor y el profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la Gestoría.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



PROCESO GESTIÓN DE  
LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQRSF MESA DE  
SERVICIO

P21.GTI

24/09/2020

Versión 1

Página 8 de 8

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Recibir la PQRSF	<p>Él Gestor recibe la PQRSF del colaborador mediante el buzón de gestión de PQRSF (<a href="mailto:Servicio.ClienteMIS@icbf.gov.co">Servicio.ClienteMIS@icbf.gov.co</a>)</p> <p>¿La PQRSF corresponde a una solicitud?</p> <p><b>No:</b> continúa con la actividad No.2. <b>Si:</b> se envía correo al colaborador del ICBF con las orientaciones para que registre su solicitud. Y finaliza el procedimiento.</p>	Gestor de PQRS Proveedor de Mesa de Servicio	Correo Electrónico
2 P.C.	Registrar la PQRSF	<p>Una vez identificado el tipo de petición – PQRSF de parte del colaborador, se registra el caso en la herramienta de gestión de servicio, a través del servicio de la PQR, bajo la categoría establecida, la insatisfacción y/o agradecimiento de un colaborador del ICBF frente a la calidad del servicio prestado.</p> <p>Para su ejecución tener en cuenta las políticas de operación 3.3 y 3.4.</p> <p>¿La PQRSF es una felicitación?</p> <p>Si: difundir la Plantilla de Felicitación al responsable del grupo con copia al equipo de trabajo involucrado, y procede a cerrar el caso en la herramienta de gestión.</p> <p>No: continúa con la actividad No. 3</p>	Gestor de PQRS Proveedor de Mesa de Servicio	Herramienta de Gestión de servicio.
3	Escalar la PQRSF	<p>Él Gestor, escala la PQRSF al responsable (Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Profesional de la Subdirección Sistemas Integrados de Información / Coordinador Proveedor Mesa de Servicio / Soporte en Sitio) de grupo resolutor a quien se le está instaurando la PQRSF, para lo cual remite correo adjuntando el PQRSF asignado.</p>	Gestor de PQRS Proveedor de Mesa de Servicio	Correo Electrónico
4 P.C.	Analizar la PQRSF	<p>El responsable grupo resolutor que se le instauro la PQRS, identifica las causales de la inconformidad o la sugerencia y recopila las evidencias, grabaciones, trazabilidad del caso y/o correos que sustente el estado de la solicitud.</p>	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Profesional de la Subdirección Sistemas Integrados de Información/ Coordinador Proveedor Mesa de Servicio / Soporte en Sitio	Correos electrónicos, pantallazos, registros de la herramienta de gestión.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO GESTIÓN DE  
LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQRSF MESA DE  
SERVICIO

P21.GTI

24/09/2020

Versión 1

Página 8 de 8

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
5	Recibir respuesta de la PQRSF	Después de revisar la información suministrada, el responsable de grupo resolutor que se le instauro la PQRS, envía respuesta con las evidencias del análisis realizado y las acciones aplicadas al Gestor de PQRS.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Profesional de la Subdirección Sistemas Integrados de Información / Coordinador Proveedor Mesa de Servicio / Soporte en Sitio	Correo Electrónico
6	Dar respuesta formal de la PQRSF	A través del buzón de servicio al cliente, el Gestor informará al colaborador la respuesta de su PQRS, de ser necesario se procederá a llamar al colaborador para explicar en detalle la misma.	Gestor de PQRS Proveedor de Mesa de Servicio	Buzón de Servicio ( <a href="mailto:Servicio.ClienteMIS@icbf.gov.co">Servicio.ClienteMIS@icbf.gov.co</a> )
7 P.C	Realizar seguimiento a las respuestas de las PQRSF	Realizar seguimiento a las respuestas dadas a los colaboradores de las PQRSF para garantizar la satisfacción de estas. Si, la misma no satisface la PQRSF del colaborador, se realizará el seguimiento y control hasta que la respuesta sea acorde y el colaborador quede satisfecho.	Gestor de PQRS Proveedor de Mesa de Servicio	F1.P21.GTI Formato de Registro Histórico de PQRS de Mesa de Servicio
8	Cerrar la PQRSF	El Gestor, realiza el cierre del caso en la herramienta de gestión de servicio después de comunicar la respuesta formal al colaborador.	Gestor de PQRS Proveedor de Mesa de Servicio	Herramienta de Gestión de servicio

**P.C:** punto de control

## 5. RESULTADO FINAL

Recepción, clasificación, atención y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones enviadas por parte de los colaboradores del ICBF.

## 6. DEFINICIONES

- **Coordinador Mesa de Servicio y Soporte en Sitio:** profesional que hace parte del equipo del proveedor de mesa de servicios contratado por el ICBF. Puede existir un coordinador o gestor por cada servicio o gestión contratado con el proveedor según se establezca contractualmente.
- **Felicitación:** Es la expresión de satisfacción y/o gratitud por parte del colaborador, con respecto a la prestación de uno o varios servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Gestor de PQRS:** Responsable de ejecutar las acciones pertinentes que contribuyen a la atención y gestión oportuna de las peticiones realizadas por los colaboradores del ICBF.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO GESTIÓN DE  
LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQRSF MESA DE  
SERVICIO

P21.GTI

24/09/2020

Versión 1

Página 8 de 8

- **Grupo Resolutor:** Responsable de la gestión, solución y cierre del caso raíz por el cual se creó la PQRS.
- **Herramienta de Gestión de Servicios:** Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el caso de TI para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Problemas, Controles de Cambios, etc., todas estas correspondientes a Tecnologías de Información; algunas de las Herramientas que se encuentran hoy en día en el mercado son:
  - Altiris de Symantec
  - IBM Service Management de IBM
  - CA Service Desk Manager de CA Technologies
  - Service Manager de Hewlett Packard
  - Aranda's Service Desk de Aranda Software
  - HelpPeople
- **Mesa de Servicio:** Constituye el único punto de contacto con los colaboradores para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la Dirección de Información de Tecnología se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional.
- **PQRS:** Manifestación de una Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación presentada por parte de los colaboradores finales, con respecto a la prestación de uno o varios servicios de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.
- **Petición:** solicitud verbal, escrita o electrónica que puede presentar toda persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el ICBF, con el fin de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el Derecho de Petición.
- **PQRSF:** sigla que traduce: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción que realiza un Colaborador, con respecto a un servicio específico solicitado a MIS o a los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Registro:** Documento o reporte que presenta la información brindada por el Ciudadano en el momento que formula la petición. También contiene todos los datos relacionados con las actuaciones realizadas por la entidad para brindar una respuesta efectiva al Ciudadano.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO GESTIÓN DE  
LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQRSF MESA DE  
SERVICIO

P21.GTI

24/09/2020

Versión 1

Página 8 de 8

- **Respuesta:** Es aquella actuación por la cual se da respuesta de fondo, oportuna y congruente al petionario, la cual debe registrarse en la herramienta tecnológica con una breve descripción de la gestión realizada o adjuntando copia del documento elaborado en donde se evidencie dicha gestión.
- **Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta por parte de un colaborador para mejorar el servicio o la gestión.

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

No aplica.

**8. RELACIÓN DE FORMATOS**

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P21.GTI	Formato de Registro Histórico de PQRS de Mesa de Servicio

**9. ANEXOS:**

No aplica.

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!