



Dominando las PQRSF: Más allá del servicio al cliente

Manual operativo y legal para analistas de Contact Center en Colombia.

El Puente Formal entre el Ciudadano y la Entidad



DEFINICIÓN CENTRAL

Las PQRSF son los mecanismos formales y regulados que garantizan la interacción de los usuarios frente a la prestación de un servicio.



No son simples 'tickets' de soporte; representan la voz estructurada del cliente exigiendo, aportando o reconociendo un servicio.

Un Derecho Constitucional, No Un Favor

Architectural Foundation

Ley 1437 de 2011
(CPACA)

Ley 1480 de 2011
(Estatuto del
Consumidor)

Ley 1581 de 2012
(Protección de Datos)

Decreto 491 de 2020
(Excepcionalidad)

Ley 1755 de 2015 -
Regulación del Derecho
de Petición

Constitución Política de Colombia (Art. 23) - Derecho Fundamental de Petición

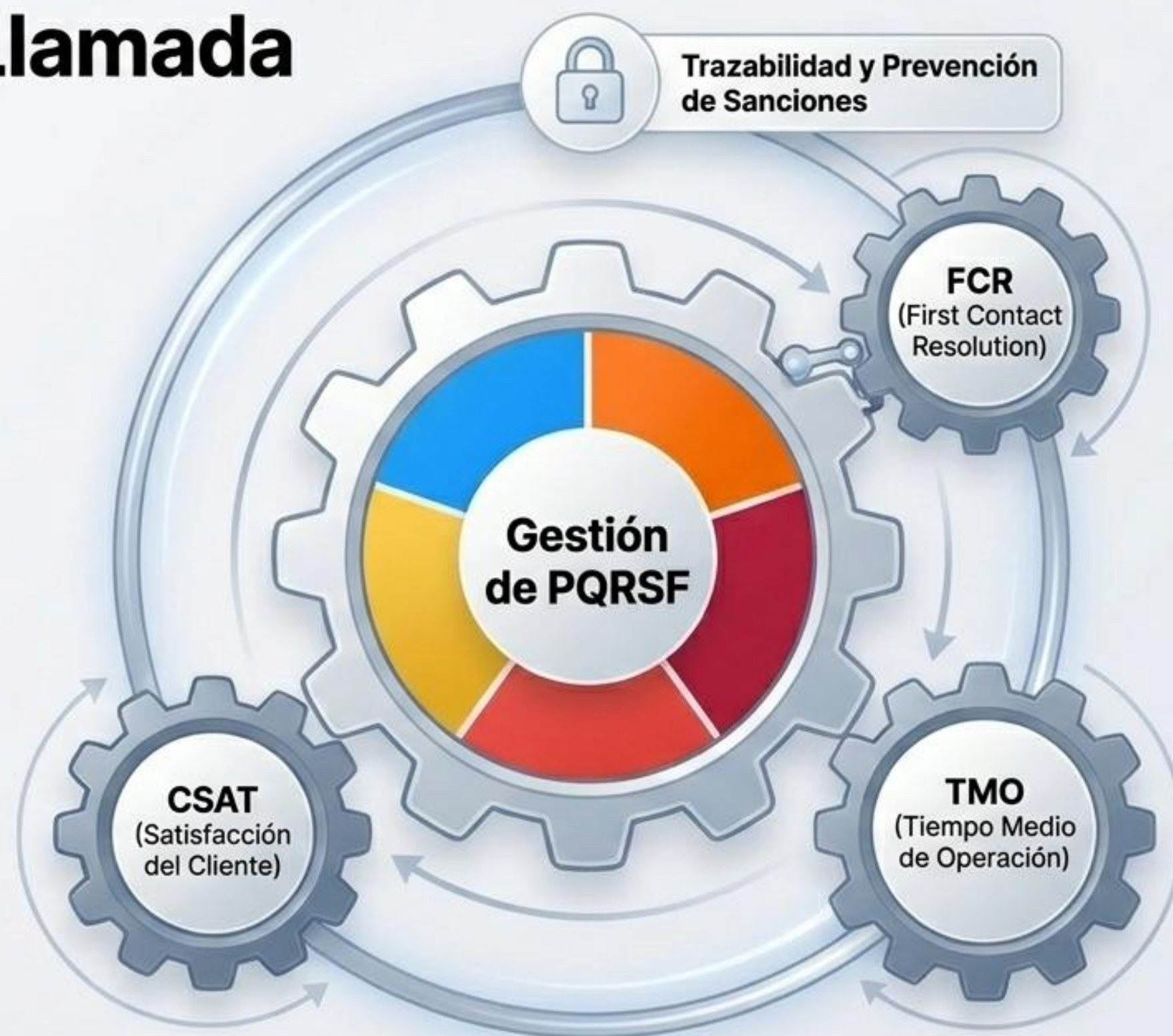


La gestión de PQRSF es una obligación legal. Su incumplimiento genera sanciones administrativas directas para la organización.

El Ecosistema de la Llamada

En el Contact Center, las PQRSF son el principal canal de interacción.

Clasificarlas y gestionarlas correctamente es el motor que impulsa los indicadores operativos y protege a la empresa.




Desglosando el Acrónimo



Solicitudes Informativas y Aportes Positivos

Tres categorías con un propósito claro: informar al usuario, optimizar procesos futuros o premiar la excelencia operativa.

[P] Petición:
Solicitud respetuosa




Solicito copia de
mi contrato.

[S] Sugerencia:
Propuesta de mejora



Sería útil mejorar
los tiempos de
atención.

[F] Felicitación:
Reconocimiento



Excelente atención
del agente de
soporte.

El Error Operativo Más Común





Mala atención



Error en el servicio

El instinto inicial es clasificar toda inconformidad como un “Reclamo”. Sin embargo, legal y operativamente, el sistema requiere separar el comportamiento humano de las fallas técnicas o de facturación.

Matriz Diagnóstica: Queja vs. Reclamo

	 QUEJA	 RECLAMO
Enfoque	Comportamiento / Actitud	Resultado / Incumplimiento
Objetivo	Reportar mala conducta	Corregir situación (devolución/ajuste)
Gatillo Verbal	“El asesor me trató mal...”	“Mi factura está mal...”

Regla de Oro: Queja = Persona. Reclamo = Servicio.

Etiquetando la Solicitud: Dimensiones de Clasificación

Una radicación perfecta requiere clasificar no solo el tipo de solicitud, sino su naturaleza, canal de entrada y sector, garantizando una **trazabilidad total** en el CRM.



El Reloj Legal: Tiempos de Respuesta (Ley 1755)

Peticiones de documentos o información

10 Días Hábiles



Peticiones de interés general o particular

15 Días Hábiles



Consultas (conceptos a autoridades)

30 Días Hábiles



! IMPORTANTE: Si es imposible cumplir el plazo, es obligatorio informar al usuario el motivo de la demora y el nuevo plazo antes del vencimiento inicial.



Clasificar bien es servir bien.

Dominar el sistema PQRSF es garantizar el respeto por el usuario y asegurar la mejora continua del servicio. Cada registro exacto es un paso hacia la excelencia operativa y el cumplimiento normativo integral.