

Nombre:

Ficha:

Fecha:

Subactividad 2: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSF):

A. Definición:

Definir qué significa cada concepto:

1. Peticiones

Dar un ejemplo real de peticiones

2. Solicitudes

Dar un ejemplo real de solicitudes

3. Quejas

Dar un ejemplo real de solicitudes

4. Reclamos

Dar un ejemplo real de reclamos

5. Sugerencias

Dar un ejemplo real de sugerencias

6. Denuncias

Dar un ejemplo real de sugerencias

B. Propósito: Clasificación y trámite de PQRSF

Descripción de la actividad:

En esta actividad aprenderás qué son las PQRSF, cómo se diferencian y cómo se clasifican.

También conocerás la normatividad colombiana que regula su gestión (Ley 1480 de 2011 y

Decreto 1074 de 2015), los tiempos de respuesta y los procedimientos de escalamiento.

Posteriormente el aprendiz debe clasificar 15 casos reales de PQRSF, justificando cada clasificación

con la norma aplicable y el procedimiento correcto para su trámite:

Casos de PQRSF para análisis

Caso 1

“Solicito copia de mi contrato de servicio firmado el año pasado, ya que no lo encuentro en mis correos.”

Caso 2

“El asesor que me atendió fue grosero, no me dejó hablar y me colgó la llamada.”

Caso 3

“Me están cobrando un servicio de televisión que nunca solicité.”

Caso 4

“Quisiera saber cuáles son los requisitos para cancelar mi plan actual.”

Caso 5

“Llevo más de una semana sin servicio de internet y no me han dado solución.”

Caso 6

“El agente no tenía conocimiento del producto y me dio información incorrecta.”

Caso 7

“Necesito que me informen el estado de mi solicitud radicada hace 10 días.”

Caso 8

“Realicé el pago de mi factura, pero aún aparece en mora en el sistema.”

Caso 9

“El tiempo de espera en la línea telefónica es demasiado largo, más de 30 minutos.”

Caso 10

“Solicito actualización de mis datos personales, cambié de dirección y número de contacto.”

Caso 11

“Me ofrecieron una promoción que no se ve reflejada en mi factura.”

Caso 12

“No me llegó el producto que compré y ya pasó la fecha de entrega.”

Caso 13

“El asesor no me brindó solución y cerró el caso sin mi autorización.”

Caso 14

“Sería útil que ampliaran el horario de atención en fines de semana para mayor disponibilidad.”

Caso 15

“Quiero felicitar al asesor Juan Pérez por su excelente atención, fue muy amable y resolvió mi problema rápidamente.”

Para cada Caso:

Nº Caso	Descripción del Caso	Tipo de PQRS	Justificación de la Clasificación
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

C. Actividad: Identificación de Tiempos de Respuesta en PQRS

Objetivo

Reconocer y aplicar correctamente los tiempos de respuesta de las PQRS según la Ley 1755 de 2015, a partir de situaciones reales.

Instrucciones

Lea cada caso y responda:

1. Tipo de PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud de información, Consulta)
2. Tiempo máximo de respuesta (en días hábiles)
3. Justificación breve (¿por qué aplica ese tiempo?)

Casos

Caso 1

Un ciudadano solicita copia de su historial de facturación a una empresa de servicios públicos.

Caso 2

Un usuario presenta una queja porque un asesor fue grosero durante una llamada.

Caso 3

Un cliente solicita a la empresa un concepto jurídico sobre una cláusula de permanencia.

Caso 4

Un ciudadano radica una petición solicitando que se mejore el servicio de atención en su municipio.

Caso 5

Un usuario pide acceso a documentos internos relacionados con el contrato que firmó con la empresa.

Caso 6

Un cliente presenta un reclamo porque le cobraron un servicio que no autorizó.

Caso 7 (Nivel analítico)

Una persona solicita información el día lunes. La empresa no responde en 10 días hábiles.

- ¿Qué sucede legalmente?
 - ¿Cómo se llama esta figura?
-

Caso 8 (Nivel crítico)

Una empresa responde una petición 20 días después sin haber informado prórroga.

- ¿Está cumpliendo la ley?
- ¿Qué derecho se está vulnerando?

Caso	Tipo de PQRS	Tiempo de respuesta	Justificación tiempo de respuesta
1			
2			
3			
4			
5			
6			