

# ▶ Auditoria externa Bureau Veritas al Sistema PQRS

## No conformidad

Clasificación de las PQRS (Quejas y Reclamos) y documentación de la retroalimentación

## Actividad

Sensibilizar a los responsables del manejo del Sistema PQRS, recalcando la importancia de RECLASIFICAR, sobre todo cuando el usuario envía un reclamo, cuando en realidad es una queja

## Recuerde

Se puede solicitar una reclasificación cuando considere que:

- ✓ Una queja es en realidad de un derecho de petición, reclamo o sugerencia.
- ✓ Un reclamo es en realidad un derecho de petición, sugerencia o queja.
- ✓ Una sugerencia es en realidad un derecho de petición, queja o reclamo.