

## PR-SC-5 PROCEDIMIENTO DE PQRS V7

Código	Nombre	Versión	Clasificación de la información
PR-SC-5	PROCEDIMIENTO DE PQRS	7	Pública

### 1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, previniendo su ocurrencia en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria a nuestros clientes.

### 2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRS hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Aplica a todos los procesos de la empresa.

### 3. DEFINICIONES

#### DICCIONARIO

Aa TÉRMINO	≡ Código de Documento	≡ DEFINICIÓN	≡ Etiquetas
<u>Clasificación de la información</u>	DT-GR-1 MN-OS-1 MN-OS-2 MN-RL-2 MN-SC-1 MN-SI-1 MN-SI-2 MN-SI-5 MN-SI-6 MN-SI-7 PA-SI-01 PL-SI-4 PL-SI-5 PR-CN-1 PR-CN-2 PR-CN-3 PR-GC-2 PR-LF-1 PR-OS-1 PR-OS-2 PR-OS-3 PR-OS-OG-7 PR-PM-1 PR-PM-2 PR-PM-3 PR-PM-4 PR-PM-5 PR-PM-8 PR-RL-1 PR-RL-2 PR-RO-1 PR-SC-1 PR-SC-2 PR-SC-5 PR-SI-17	Proceso mediante el cual se asignan niveles a la información tratada por Paynet, con el fin de aplicar controles adecuados que permitan salvaguardar su <b>disponibilidad, integridad y confidencialidad</b> . Los niveles de clasificación definidos por la organización son: • <b>Uso Interno</b> • <b>Uso Confidencial</b> • <b>Uso Público</b>	SGSPI
<u>SIG</u>	PR-PM-8 PR-SC-5	Sistema Integrado de Gestión	ISO 9001
<u>Servicio/Producto No Conforme</u>	PR-PM-8 PR-SC-5	Aquel al que se detecte el incumplimiento de un requisito (previamente definido por cada proceso) antes, durante o después de la presentación del mismo, la identificación de un servicio no conforme puede ocurrir por la medición de indicadores, las auditorías o las quejas y reclamos	ISO 9001
<u>Registro de los resultados de acciones tomadas</u>	PR-PM-8 PR-SC-5	Son los datos, cifras o hechos quedan evidencia a los resultados por la implementación de las acciones tomadas. Los resultados de las acciones tomadas se deben reflejar en el mejoramiento de los indicadores de cada proceso.	ISO 9001
<u>Reclamos</u>	PR-PM-8 PR-SC-5	Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.	ISO 9001
<u>Quejas</u>	PR-PM-8 PR-SC-5	Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una empresa durante la prestación de un servicio.	ISO 9001
<u>Peticiones</u>	PR-SC-1 PR-SC-5	Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.	ISO 9001
<u>Sugerencia</u>	PR-SC-5	Se refiere a cualquier expresión verbal o escrita de recomendación que un cliente entrega con el propósito de mejorar el servicio y/o los productos ofrecidos por la empresa	ISO 9001
<u>Felicitaciones</u>	PR-SC-5	Es la manifestación de satisfacción, gratitud o agrado que hace un usuario acerca de los servicios y/o productos brindados por la empresa	ISO 9001

#### 4. CONDICIONES GENERALES

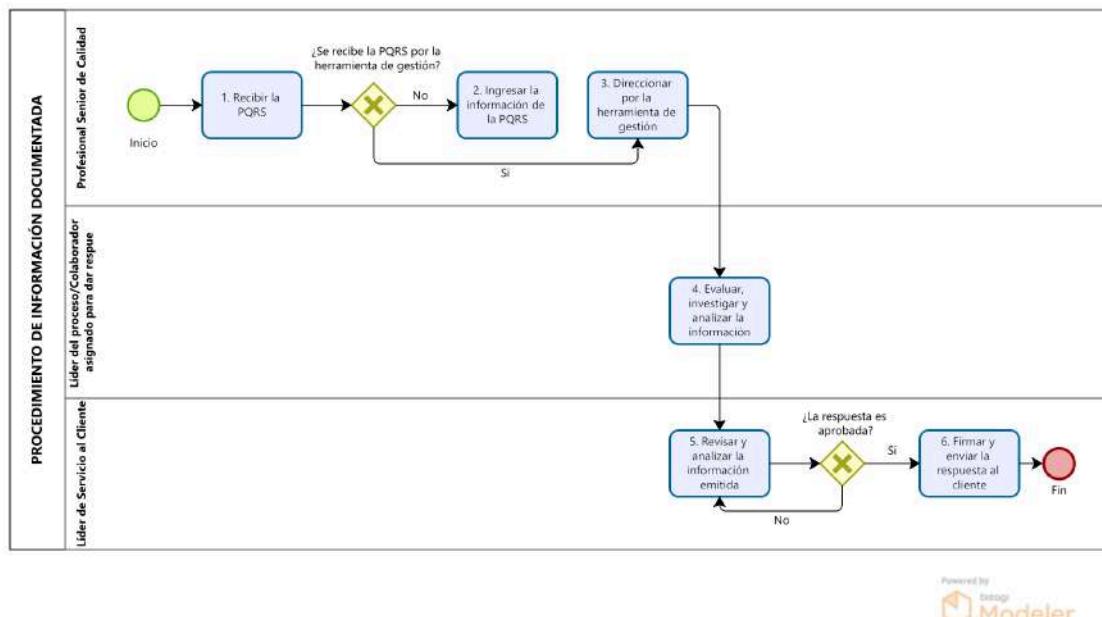
- La empresa pone a disposición de sus clientes, los siguientes canales de atención:
  - Línea en Bogotá: (601) 405 00 83
  - Línea Nacional: 018000 413663
  - Correo electrónico: [pqr@paynet.com.co](mailto:pqr@paynet.com.co)
  - Personalmente: Calle 73 # 7 - 31 Torre B Oficina 401 Bogotá D.C
  - Por escrito
  - Página Web. Por la página web en el siguiente enlace: [PQRS - PAYNET](#)
- Toda PQRS que se radique por vía telefónica, por el buzón [Soporte@paynet.com.co](mailto:Soporte@paynet.com.co) o cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo [pqr@paynet.com.co](mailto:pqr@paynet.com.co) para su registro en el módulo de la herramienta de gestión y se notificará por parte del Profesional Senior de Calidad a los líderes del proceso de Servicio al Cliente.
- Para la gestión y respuesta de las PQRS y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción y 10 días hábiles para requerimientos de suministro de información. Por otra parte, en caso de cumplir con el tiempo establecido y no se cuente con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 7 u 8 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.
- Cuando una PQRS se reciba a través de cualquier colaborador o en la herramienta de gestión, se redireccionará al correo [Soporte@paynet.com.co](mailto:Soporte@paynet.com.co) con copia a los líderes del proceso de Servicio.
- En caso de recibir una PQRS vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos al cliente:
  - Nombre completo del cliente
  - Cédula o NIT
  - Departamento y Ciudad
  - Dirección
  - Celular
  - Correo electrónico
  - Información relacionada con la PQRS (Asunto, Descripción, Producto o Servicio, Fecha de Solicitud)
  - Tipo de solicitante (Centro CDA CEAS y CRC, Cliente Tio Paco, Aliado Tio Paco, Otro, Operador Postal de Pago)
  - Tipo de Solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitaciones)
- Para dar respuesta a las quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente. Dependiendo del alcance de la respuesta, serán firmados por Líder del proceso y Representante Legal.
- En caso de que se presenten PQRS con el mismo concepto, se entenderá como un caso reiterativo, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el proceso establecido.
- En caso de que se presenten PQRS con implicaciones de fallas u otros factores en los que Paynet se vea involucrado, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el proceso establecido.
- Las respuestas de las PQRS se realizarán mediante la plantilla definida en la herramienta de gestión.
- En caso de que se presenten fallas con la herramienta de gestión, el mecanismo contingente es el correo electrónico.
- Las respuestas de las PQRS se enviarán con copia al Profesional Senior de Calidad.

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Descripción de la actividad	Responsable
-	Inicio	-
1	Recibir la PQRS presentada por el cliente o partes interesadas en los canales establecidos en las condiciones generales.  <b>Registro:</b> Herramienta de Gestión	Profesional Senior de Calidad
-	¿Se recibe la PQRS por la herramienta de gestión?  <b>Si:</b> Continuar con la actividad 3 <b>No:</b> Continuar con la actividad 2.	-
2	Ingresar la información de la PQRS a la herramienta de gestión  <b>Registro:</b> Herramienta de Gestión	Profesional Senior de Calidad
3	Direccionar por medio de la herramienta de gestión al Líder del proceso para que se pueda dar respuesta efectiva.  <b>Registro:</b> Herramienta de Gestión	Profesional Senior de Calidad
4	Evaluar, investigar y analizar la información de la petición, queja, reclamo o derecho de petición, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución brindada.	Líder del proceso/Colaborador asignado para dar respuesta
5	Revisar y analizar la información emitida por el Líder de proceso.  Para el caso de las peticiones que impliquen algún tipo de incumplimiento con respecto a lo definido en los términos y condiciones se validará con el Coordinador Jurídico.  Para temas de imparcialidad se validará en el Oficial de Riesgo y Cumplimiento.  <b>Nota:</b> En caso de no ser aprobada la respuesta, se hará la devolución con las observaciones pertinentes por medio del correo electrónico para ser complementada por el proceso correspondiente.  <b>Registro:</b> Herramienta de Gestión	Líder de Servicio al Cliente
-	¿La respuesta es aprobada?	-

No	Descripción de la actividad	Responsable
	<b>Si:</b> Continuar con la actividad 6. <b>No:</b> Devolver a la actividad 5.	
6	Firmar y enviar la respuesta al cliente, dicha respuesta se guardará en la herramienta de gestión.  <b>Nota:</b> Para los derechos de petición y quejas que provienen de entidades gubernamentales serán firmados por el representante legal de la compañía.  <b>Registro:</b> Herramienta de Gestión	Líder de Servicio al Cliente
-	Fin	-

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO



Toda versión impresa de este documento se considera copia no controlada

## CONTROL DE CAMBIOS

### Control de cambios

Aa Cargo	↗ Procesos	↗ Subproceso	≡ Versión	≡ Cambio	🕒 Fecha de revisión	🕒 Fecha Aprobado
<u>Profesional Senior de Calidad</u>	<u>Servicio al cliente</u>		5	<p>Se crea versión 5, con base en los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza objetivo del documento</li> <li>- Se actualizan definiciones.</li> <li>- Se actualizan los canales de contacto</li> <li>- Se actualiza el responsable de gestionar el correo <a href="mailto:pqr@paynet.com.co">pqr@paynet.com.co</a>.</li> <li>- Se actualiza la descripción de actividades y sus responsables.</li> <li>- Se actualiza diagrama de flujo</li> </ul>	@2 de mayo de 2025	@24 de julio de 2025 12:34
<u>Líder de Servicio al Cliente</u>	<u>Servicio al cliente</u>		6	<p>Se crea v6 con base en los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyen las definiciones Sugerencia y Felicitaciones</li> <li>- Se actualiza punto 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de las condiciones generales, se elimina punto 11</li> <li>- Se da claridad en la actividad 1 de la descripción de actividad al recibir las PQRS</li> </ul>	@22 de julio de 2025	@24 de julio de 2025 12:34
<u>Líder de Servicio al Cliente</u>	<u>Servicio al cliente</u>		7	<p>Se crea v7 con base en los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se actualiza condición general numeral 4. "Cuando una PQRS se reciba a través de cualquier colaborador o en la herramienta de gestión, se redireccionará al correo <a href="mailto:Soporte@paynet.com.co">Soporte@paynet.com.co</a> con copia a los líderes del proceso Servicio al Cliente.2</li> <li>- Se actualiza condición numeral 2. incluyendo servicio al cliente</li> <li>- Se incluye tiempo para dar respuesta a las PQR que sean para la solicitud de información</li> </ul>	@10 de octubre de 2025	@10 de octubre de 2025