

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 disponibilidad, integridad y confidencialidad . Los niveles de clasificación definidos por la organización son: • Uso Interno • Uso Confidencial • Uso Público	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

1. 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

• 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](#)
2. Toda PQRS que se radique por vía telefónica, por el buzón Soporte@paynet.com.co o cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo pqr@paynet.com.co. para su registro en el módulo de la herramienta de gestión y se notificara por parte del Profesional Senior de Calidad a los líderes del proceso de Servicio al Cliente.
2. 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.
3. Cuando una PQRS se reciba a través de cualquier colaborador o en la herramienta de gestión, se redireccionará al correo Soporte@paynet.com.co con copia a los líderes del proceso de Servicio.
4. 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)

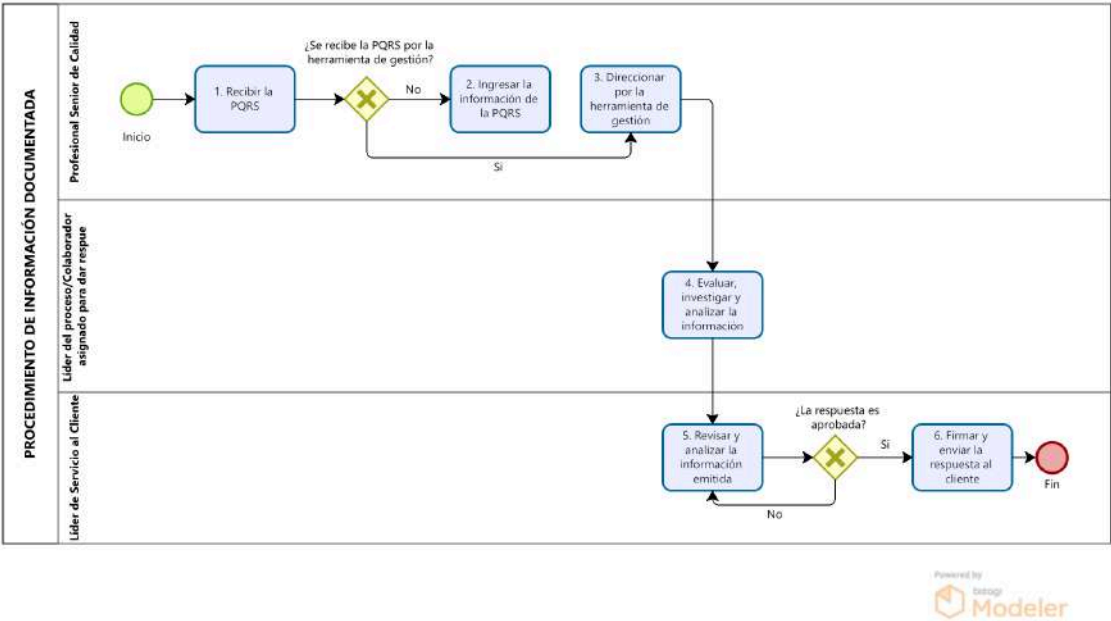
• Tipo de Solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitaciones)
5. Para dar respuesta a las quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente. Dependiendo del alcance de la respuesta, serán firmados por Líder del proceso y Representante Legal.
6. 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.
7. 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.
8. Las respuestas de las PQRS se realizarán mediante la plantilla definida en la herramienta de gestión.
9. En caso de que se presenten fallas con la herramienta de gestión, el mecanismo contingente es el correo electrónico.
10. 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. Registro: Herramienta de Gestión	Profesional Senior de Calidad
-	¿Se recibe la PQRS por la herramienta de gestión? Si: Continuar con la actividad 3 No: Continuar con la actividad 2.	-
2	Ingresar la información de la PQRS a la herramienta de gestión Registro: 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. Registro: 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. Nota: 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. Registro: Herramienta de Gestión	Líder de Servicio al Cliente
-	¿La respuesta es aprobada?	-

No	Descripción de la actividad	Responsable
	Si: Continuar con la actividad 6. No: Devolver a la actividad 5.	
6	Firmar y enviar la respuesta al cliente, dicha respuesta se guardará en la herramienta de gestión. Nota: Para los derechos de petición y quejas que provienen de entidades gubernamentales serán firmados por el representante legal de la compañía. Registro: 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
Profesional Senior de Calidad	Servicio al cliente		5	Se crea versión 5, con base en los siguientes cambios: - Se actualiza objetivo del documento - Se actualizan definiciones. - Se actualizan los canales de contacto - Se actualiza el responsable de gestionar el correo pqr@paynet.com.co . - Se actualiza la descripción de actividades y sus responsables. - Se actualiza diagrama de flujo	@2 de mayo de 2025	@24 de julio de 2025 12:34
Líder de Servicio al Cliente	Servicio al cliente		6	Se crea v6 con base en los siguientes cambios: - Se incluyen las definiciones Sugerencia y Felicitaciones - Se actualiza punto 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de las condiciones generales, se elimina punto 11 - Se da claridad en la actividad 1 de la descripción de actividad al recibir las PQRs	@22 de julio de 2025	@24 de julio de 2025 12:34
Líder de Servicio al Cliente	Servicio al cliente		7	Se crea v7 con base en los siguientes cambios: -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 Soporte@paynet.com.co con copia a los líderes del proceso Servicio al Cliente.2 - Se actualiza condición numeral 2. incluyendo servicio al cliente - Se incluye tiempo para dar respuesta a las PQR que sean para la solicitud de información	@10 de octubre de 2025	@10 de octubre de 2025