



PR-SC-5 V5 PROCEDIMIENTO DE PQRS

Código	Nombre	Versión	Clasificación de la información
PR-SC-5	PROCEDIMIENTO DE PQRS	5	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	Σ Relación
<u>Peticiones</u>	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.	9001	Peticiones
<u>Quejas</u>	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.	9001	Quejas

Aa TÉRMINO	≡ Código de Documento	≡ DEFINICIÓN	≡ Etiquetas	Σ Relación
<u>Reclamos</u>	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.	9001	Reclamos
<u>Registro de los resultados de acciones tomadas</u>	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.	9001	Registro de los resultados de acciones tomadas
<u>Servicio/Producto No Conforme</u>	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	9001	Servicio/Producto No Conforme
<u>SIG</u>	PR-SC-5	Sistema Integrado de Gestión	9001	SIG

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
 - 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](#)
- 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 por parte del cliente externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y no se cuenta con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 7 u 8 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.
- Cada petición, queja, reclamo y sugerencia, se recibirá a través de los canales antes mencionados, la responsabilidad de la gestión de este correo será de servicio al cliente.
- En caso de recibir una PQRS en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo pqr@paynet.com.co.
- Las PQRS que se reciben a través de la página web serán gestionadas a través de la herramienta de gestión y se le notificará el número del ticket al cliente.
- En caso de recibir una PQRS vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos al cliente:
 - Nombre completo
 - Cédula o NIT
 - Celular
 - Correo electrónico

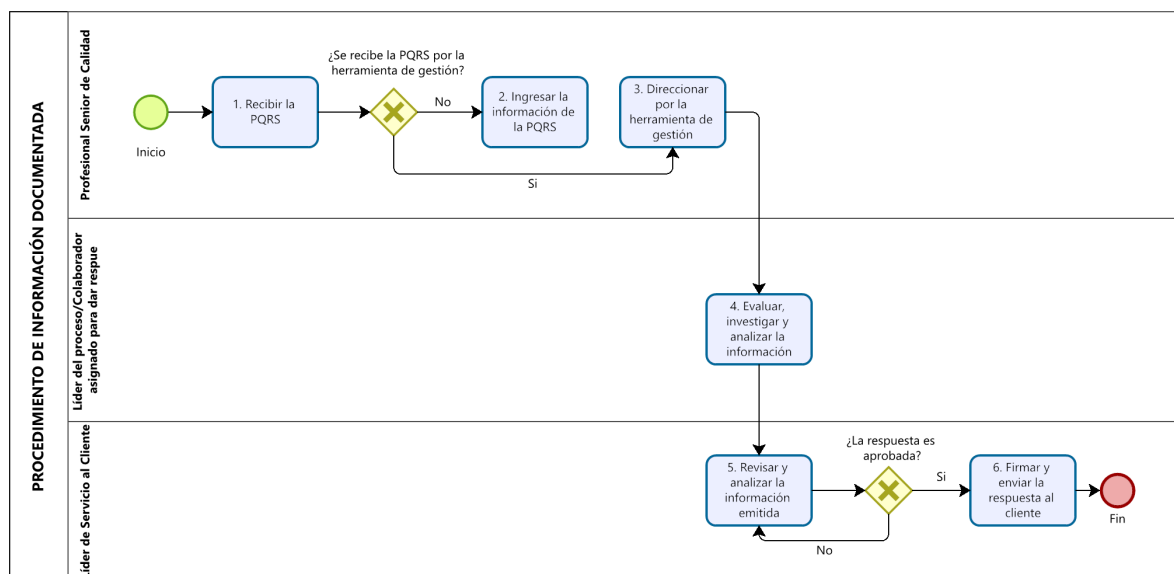
- Información relacionada con la PQRS
- De igual manera, está información será redireccionada al correo pqr@paynet.com.co.
 - Para dar respuesta a las quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente. Dependiendo del alcance de la respuesta, serán firmados por Líder del proceso y Representante Legal.
 - En caso de que se presenten PQRS reiterativas, 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.

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, de recibir alguna PQRS por otro canal, cargar la PQRS recibida en formulario de PQRS publicado en la página Web, mencionando una breve descripción de la situación, datos de contacto de la parte interesada y medio por el cual se recibió. 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 los derechos de petición 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	Líder de Servicio al Cliente

No	Descripción de la actividad	Responsable
	las observaciones pertinentes por medio del correo electrónico para ser complementada por el proceso correspondiente. Registro: Herramienta de Gestión	
-	¿La respuesta es aprobada? 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	-

DIAGRAMA DE FLUJO



Powered by
buzorgi
Modeler



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	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	@2 de mayo de 2025 10:40