

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer las pautas y los pasos a seguir para garantizar la atención oportuna y adecuada de las peticiones, consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en cumplimiento con las normativas vigentes.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a los colaboradores de BPO DATA encargados de la gestión y atención de las PQRSF.

3. Responsables

- Todos los miembros de la empresa: Reportar y facilitar el reporte por parte del involucrado.
- Partes Interesadas: Reportar y dar a conocer su PQRSF formalmente.
- Gerente General: Velar por la aplicación del procedimiento, dirigir el proceso de estudio y determinación de las correcciones y acciones correctivas necesarias, realizar el seguimiento y la comprobación de la aplicación de las acciones que se deriven de las Quejas, Sugerencias y/o Reclamos y realizar la retroalimentación a la parte implicada.
- Personal implicado (Internos ó externos): Dar solución en el menor tiempo posible a las quejas y reclamos presentados. Atender las sugerencias y registrarlas para su revisión.

4. Recepción de PQRSF

La recepción de las PQRSF será recibida por medio telefónico al fijo 601-572 0303, celular 3118061097 o 3113014928, contacto directo o al correo carlos.lopez@bpodata.com.co

5. Definiciones y Abreviaturas

- Usuario: Es la persona natural o Jurídica que contrata los servicios de la institución.
- Cliente Interno: Hace referencia a los colaboradores, planta administrativa, asesores, contratistas y funcionarios.
- Aliados estratégicos: Hace referencia a proveedores, entes de respaldo y empresas con las que se tienen convenios de relación empresarial.
- Partes interesadas: Usuario, Cliente interno, aliados estratégicos, entes legales y demás partes interesadas.
- Acción Correctiva: Una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- Queja: Manifestación verbal o escrita por un incumplimiento o inconformidad en la prestación del servicio.

- Reclamo: Manifestación verbal o escrita por un incumplimiento total o parcial de la empresa a los requisitos contractuales, legales y procesos administrativos.
- Sugerencia o petición: Comentario respecto a la posibilidad de mejorar el servicio sin comprometer su satisfacción y cumplimiento de requisitos contractuales y legales.
- Felicitación: comentario positivo y de exaltación sobre una gestión exitosa.
- PQRF: Sigla utilizada para abreviar las palabras petición, queja, reclamo y felicitaciones.

6. Documentos de referencia

Estatuto del Consumidor: Ley 1480 de 2011- SIC

7. Procedimiento

7.1. Recepción de solicitudes:

Cualquiera de las partes interesadas de la empresa puede suministrar un PQRSF. Esta puede ser recibido de forma verbal o escrita a través de:

- Llamada Telefónica.
- Correo electrónico
- Contacto directo.

Nota: Si es una queja o reclamo que tiene una solución inmediata, se deberá atender de forma inmediata.

7.2. Verificación de la identidad del solicitante:

Antes de proceder con cualquier solicitud, se verificará la identidad del solicitante para garantizar que sea el titular de los datos o esté autorizado para actuar en su nombre. Para ello, se podrán solicitar documentos de identificación u otros medios de verificación según corresponda.

7.3. Tratamiento PQRSF:

La respuesta de las PQRSF, se atenderán en días hábiles, de la siguiente manera:

ASPECTO	TIEMPOS DE RESPUESTA
Petición	8 días hábiles
Queja	5 días hábiles
Reclamo	8 días hábiles
Sugerencia	8 días hábiles
Felicitación	Inmediata

Nota: Si se determina que la queja o reclamo tiene la importancia suficiente para requerir acción correctiva, se tomarán todas las medidas necesarias para prevenir la repetición de eventos similares en el futuro.

7.4. Atención de las solicitudes:

Una vez verificada la identidad del solicitante, se procederá a atender su solicitud en el menor tiempo posible y de acuerdo con los plazos establecidos por la normativa vigente. Las solicitudes podrán incluir, entre otras, la consulta sobre los datos personales almacenados, la rectificación o actualización de datos inexactos o incompletos, la eliminación o supresión de datos, así como la oposición al tratamiento de estos.

7.5. Respuesta al solicitante:

Se enviará una respuesta al solicitante confirmando la recepción de su solicitud y proporcionando una respuesta adecuada a su petición.

En caso de requerir información adicional o no poder atender la solicitud de manera inmediata, se comunicará al solicitante y se le informará sobre los pasos a seguir.

7.6. Registro y seguimiento:

Se mantendrá un registro de todas las solicitudes recibidas y las acciones tomadas en respuesta a las mismas.

Se realizará un seguimiento para garantizar que todas las solicitudes sean atendidas de manera adecuada y oportuna.

8. Documentación y archivo

Toda la documentación relacionada con las solicitudes recibidas, las respuestas proporcionadas y las acciones tomadas serán debidamente archivadas y mantenidas de acuerdo con los requisitos legales y regulatorios.

9. Revisión y actualización

Este procedimiento será revisado periódicamente para garantizar su efectividad y cumplimiento continuo con las normativas de privacidad y protección de datos. Cualquier modificación será comunicada a los empleados involucrados y se proporcionará la capacitación necesaria.