

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
ORIENTADO A ATENCIÓN DE PQR**

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO LEGAL	4
5. CONCEPTOS Y DEFINICIONES	4
6. POLÍTICAS Y CONTROLES A NIVEL DE ATENCIÓN DE LOS CLIENTES.....	6
7. PROCEDIMIENTOS A NIVEL DE ATENCIÓN DE PQR DE LOS CLIENTES.....	9

1. INTRODUCCIÓN

Este manual tiene como propósito establecer los lineamientos y parámetros generales para el mejoramiento de los procesos internos requeridos para la atención de:

- ✓ Peticiones
- ✓ Quejas
- ✓ Reclamos
- ✓ Solicitudes
- ✓ Sugerencias

En adelante llamados PQR, presentados por los clientes, a través de los canales autorizados por la compañía.

De igual forma pretende optimizar los procesos internos para disminuir los riesgos de imposición de multas administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio que versen sobre servicios e información y en general todas las normas que enmarcan la protección al consumidor.

Es interés de la compañía velar por el cumplimiento de los deberes y el reconocimiento de los derechos de los usuarios en condiciones de calidad y oportunidad de acuerdo a los principios y valores institucionales, poniendo en conocimiento interno el siguiente manual de atención, al derecho que le asiste a los clientes para presentar solicitudes y obtener respuestas de manera oportuna y eficiente, en cumplimiento de las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o complemente, así como los que establezca la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

2. ALCANCE

El presente manual aplicará para la compañía en toda su operación nacional telefónica, virtual, escrita y de back office realizada por su Contact Center para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias con la oportunidad que exigen la Constitución y las leyes.

El objetivo de Integral Group Solution en adelante IGS, es atender y solucionar oportunamente las necesidades de nuestros clientes y de esta manera obtener altos niveles de satisfacción. Para ello divulgamos el presente manual a nuestros funcionarios y los capacitamos continuamente.

Para todos los requerimientos de atención de PQR que ingresen directamente al Contact Center o lleguen trasladados al mismo por el sponsor ó cualquier ente de de vigilancia, el SAC cuenta con un tiempo máximo de quince (15) días hábiles después de realizada la radicación para dar respuesta al cliente, la cual debe ser remitida a la última dirección de correspondencia física o virtual que se tenga del cliente.

3. MARCO LEGAL

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos orientado a la atención de PQR son:

- Ley 1480 de 2011 *Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*
- Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*
- Decreto 1499 de 2014 *Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia*
- Decreto 1074 de 2015 *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo*
- Decreto 586 de 2016 *Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011*
- *Artículo 23 de la constitución Política.*

4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente Manual:

- a) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica que contrata los servicios ofrecidos por IGS.
- b) **Servicios:** Se entiende por servicios, aquellos de presta IGS, lo cuales consisten en: Asistencia de Mascotas, Asistencia de Motos, Asistencia legal, Asistencia tecnológica, Asistencia vehicular, asistencia médica, odontológica, asistencia kids, asistencia desempleo, asistencia pequeños accesorios, adulto mayor, mascotas, asistencia

Pyme, asistencia hogar express, asistencia bici, entre otras, las cuales son aceptadas por los clientes de IGS de acuerdo a las ventas telefónicas realizadas por la empresa.

- c) Requerimientos:** Solicitud por parte del cliente ante IGS por alguna inconformidad con sus servicios o calidad en la prestación de algún servicio los cuales están divididos en:

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción del cliente, puesta en conocimiento de IGS, sobre los servicios adquiridos de asistencia, que incumple la promesa básica del servicio y requiere un trámite interno por parte de IGS.

Queja: Manifestación verbal o escrita de inconformidad del cliente, asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de conformidad con la calidad en la atención del cliente puesto en conocimiento de IGS

Petición: Se trata de cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta IGS ó cualquier manifestación verbal o escrita del cliente, mediante la cual solicite ante la empresa algún derecho derivado de la ejecución de la prestación de los servicios de asistencia.

- d) Solicitud:** Comunicación verbal o escrita puesta en conocimiento de IGS, en la búsqueda de obtener acceso a la información sobre temas relacionados con la prestación del servicio.
- e) Sugerencia:** Es una recomendación verbal o escrita que presenta el cliente para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- f) PQR:** Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.
- g) SNG:** sistema de gestión web que contiene la aplicación *Gestión de Reclamos*.
- h) SAC:** sistema de atención a clientes
-

i) **Retracto:** El derecho de retracto es la posibilidad que tiene el consumidor que ha adquirido bienes o servicios a través de métodos no tradicionales de venta, de solicitar en un término de cinco días hábiles siguientes a la compra, la devolución de la totalidad del dinero pagado

j. **Reversión:** cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, call center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

5. POLÍTICAS Y CONTROLES A NIVEL DE ATENCIÓN DE LOS CLIENTES

A continuación, se indican las políticas que orientan la gestión y atención de los PQR presentadas por los clientes a través de los diferentes canales, bajo estas políticas se ejercerá control de cara a buscar su cumplimiento y satisfacción del cliente.

Este proceso estará sujeto a control de indicadores señalados también dentro del presente numeral.

a) **Política 1:** Nuestro Cliente recibirá por parte de la compañía y como factor diferencial del servicio, atención a través de la línea del call center, en la cual el asesor le dará solución a las solicitudes o inconformidades planteadas por este.

Control: ¿Cuál es el control establecido para el cumplimiento de esta política?

Indicador: Indicador de satisfacción del cliente en el aspecto evaluado.

- b) **Política 2:** Nuestro Cliente recibirá por parte de nuestros colaboradores, respuesta y solución oportuna a preguntas y dudas con el fin de generar un ambiente de atención, protección y respeto bajo un concepto integral de servicio de calidad, claridad en la recepción de requerimientos, enfoque comercial y experiencias satisfactorias.

Control: ¿Cuál es el control implementado para verificar esta política?

Indicador: Indicador de satisfacción del cliente en el aspecto evaluado.

- c) **Política 3:** IGS entregará al cliente información transparente, suficiente, cierta, clara y oportuna sobre los servicios que se ofrecen y sobre las PQR presentadas por estos, aplicando la debida diligencia exigida por los entes de control frente a las respuestas de los PQR.

Control: ¿Cuál es el control a implementar o implementado?

Indicador: Indicador de satisfacción del cliente – Indicador de tiempos de respuesta a PQR.

- d) **Política 4:** Las PQR presentadas por los clientes, se atenderán de forma clara, completa y eficaz (calidad de la respuesta), orientándose a ofrecer una solución definitiva o de fondo a los clientes.

Control: ¿Cuál es el control a implementar o implementado?

Indicador: Indicador de calidad de respuesta de PQR.

- e) **Política 5:** IGS ofrecerá a los clientes una respetuosa atención desde el momento previo a la vinculación comercial con la entidad, buscando de manera permanente y proactiva evitar que se presenten PQR por factores atribuibles a actitudes inadecuadas del personal de servicio al cliente.

Control: ¿Cuál es el control a implementar o implementado?

Indicador: Indicador de satisfacción de los clientes e indicador de quejas por calidad de la atención.

- f) **Política 6:** Nuestros funcionarios conocerán de manera clara y completa las políticas, funciones y procedimientos internos en la gestión y atención de PQR a través de programas de capacitación y formación interna, los cuales involucran temas de atención, asesoría, autonomía en el ofrecimiento de soluciones, amabilidad, empatía, prestación de los servicios a los clientes y gestión de los PQR presentados por los clientes.

Control: Se deberá dar a conocer a todo el personal de la Compañía sin excepción todo el contenido del presente Manual y procedimientos asociados. Se realizarán encuestas aleatorias automáticas a los clientes que solicitan la gestión del personal de atención al cliente en el Contact Center.

Indicador: Indicador de Asistencia a la capacitación del Manual, Indicador de entendimiento/ dominio de conocimientos, Indicador de evaluaciones aleatorias al personal del Contact Center.

- g) **Política 6:** La Compañía propenderá por dar a conocer los deberes, derechos, costos y canales de comunicación con que el cliente cuenta en el momento de adquirir un servicio, cumpliendo así con una adecuada educación respecto a las características de los productos y servicios que ofrecemos.

Control: Bitácora de publicación de información mediante material impreso o electrónico en el que se enviará información o tips informativos al cliente, información que permita a su vez la actualización del presente Manual. Medición de satisfacción del cliente en el punto específico en que se identifique si el cliente conoce la información ofrecida por la Compañía.

Indicador: Indicador de Satisfacción del Cliente. Indicador cantidad de novedades en información / cantidad de novedades informadas.

Informe Mensual: Mensualmente se enviará al sponsor un informe detallado de cada una de las quejas y reclamos recibidos.

• Fecha de Queja y/o Reclamo • Queja y/o Reclamo presentado • Trazabilidad de la Queja y/o Reclamo • Solución de la Queja y/o Reclamo. • Fecha de cierre de Queja y/o Reclamo

6. PROCEDIMIENTOS A NIVEL DE ATENCIÓN DE PQR DE LOS CLIENTES

6.1. Generalidades

El Cliente podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos o Solicitudes (PQR) en forma verbal o escrita, para lo cual no requerirá presentación personal ni intervención de abogado, aunque el Cliente autorice a otra persona para que presente una PQR, y mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos de atención al Cliente que las oficinas virtuales y la línea telefónica. Por su parte, IGS tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que presente el Cliente.

Para responder una PQR, IGS cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación, salvo que se trate de petición de documentos, caso en el cual IGS deberá resolverla dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Este término se podrá ampliar para la práctica de pruebas, en un término no mayor a 15 días prorrogables por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de 15 días, en caso de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al Cliente. En caso que IGS y constate que una petición ya radicada está incompleta, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes; a partir del día siguiente en que el Cliente aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando se presente una PQR de forma verbal, basta con que el cliente informe el nombre completo, número de identificación y el motivo de la solicitud; en caso que una PQR se presente de forma escrita, adicionalmente a los requisitos indicados, deberá contener la dirección de notificación. IGS.

La decisión de las peticiones, quejas, reclamos deberán ser remitidas por IGS Integral Group Solution a la dirección de notificación reportada por el cliente o la que tengamos reportada ante nuestro aliado. Cuando IGS realice notificaciones electrónicas al correo del Cliente, respecto de las decisiones de una PQR.

Así mismo, IGS podrá implementar mecanismos alternos de notificación en línea a través de internet, en los cuales el Cliente pueda acceder al contenido de la decisión empresarial mediante la asignación previa de un cliente y clave de acceso.

6.2. Procedimiento de atención a Requerimientos

El proceso de atención a requerimientos se dividirá en cuatro etapas:

- **Recepción de PQR:** Es la etapa en la que se reciben y registran los Requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por IGS Integral Solution Group.
- **Gestión de PQR:** Es la etapa en la que se investiga lo relacionado al requerimiento, se realizan los ajustes respectivos y se genera una solución o respuesta.
- **Respuesta de PQR:** Es la etapa en la que se le informa el resultado del requerimiento.
- **Medición de PQR:** Es la etapa en la que se generan estadísticas respecto de las diferentes tipologías de quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.
- **Calidad de PQR:** Es la etapa en la que se generan estadísticas respecto de la calidad integral aplicada a los procesos de quejas o reclamos.

6.3. Recepción de PQR

Los funcionarios del Call Center quienes reciben los reclamos, quejas y solicitudes de información proceden a radicar el requerimiento en el aplicativo de servicio al cliente (SOFT GESTION),

informan el número de radicado, evalúan si pueden solucionar el requerimiento del cliente de manera inmediata o de lo contrario le comunican la fecha estimada de solución y, en caso de ser necesario, solicitan documentación soporte.

Toda la documentación que soporte el reclamo debe remitirse a la dirección de correo electrónico descrita posteriormente al interior de este capítulo.

Los requerimientos pueden ingresar por cualquiera de los canales de atención que tiene disponibles IGS para este fin:

- Telefónico: ingresan las llamadas al Call Center 5114555
- Correo electrónico info@igroupsolution.com
- Requerimientos Escritos: Son las solicitudes que llegan vía carta a las oficinas de IGS directamente de los Clientes, que son radicados ante los aliados comerciales, de la SIC y de los entes legales como la Fiscalía, Policía, Contraloría y Ministerio de Defensa, entre otros.

Así mismo, es necesario tener en cuenta que estos medios de atención, deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. El cliente puede acceder de manera gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento, salvo las líneas telefónicas.
2. Todos los trámites deben ser sencillos,
3. En las solicitudes que requieran la verificación de identidad del cliente, la misma deberá adelantarse por IGS, a través de mecanismos confiables de validación.
4. Todo lo que sea informado al cliente a través de cualquier medio de atención obliga y compromete a IGS.

i. Descripción del proceso de recepción de los PQR

Es misión de los asesores atender las solicitudes que ingresen por cualquiera de los canales de atención sin ningún tipo de omisión ni restricción aclarando las dudas y solicitudes de los clientes, haciendo las validaciones necesarias, dejando registro de las solicitudes por peticiones, incidencias o quejas en los aplicativos, informando tiempos de

respuesta y número de radicado; si es posible dando solución en el primer contacto, de lo contrario escalando el caso al SAC dejándolo en estado de análisis para que se hagan las validaciones necesarias y se comuniquen posteriormente para dar respuesta en los tiempos establecidos.

ii. Procedimientos alrededor de la recepción de los PQR

Hace parte del proceso, las validaciones de los datos y análisis de los casos, así como solicitud de soportes en los casos que sea necesario, de acuerdo con los siguientes canales de ingreso:

- **Telefónico:** las llamadas deben ser atendidas de forma inmediata, utilizando los protocolos establecidos por IGS, se debe hacer la validación de datos del cliente, se debe registrar la queja, dejando las observaciones de la llamada, se debe informar número de radicado y días hábiles de respuesta en los casos que no pueda ser solucionado en primer contacto.
- **Correo:** info@igsgroupsolution.com: Estas solicitudes o soportes de las solicitudes llegan al correo del área de calidad para ser gestionadas en los tiempos establecidos.
- **Entes Legales:** estas solicitudes pueden llegar por medio físico o virtual, se registra el caso en el aplicativo SOFT GESTION en la misma fecha que se recibe, se valida si las solicitudes corresponden a clientes de IGS registrados en SOFT GESTION, se envía respuesta por el mismo medio recibido (carta, e-mail).
- **Sponsor:** Son los reclamos recibidos directamente por el Sponsor, quien los remite a IGS para que sean tramitados por el SAC.

iii. Funcionarios encargados

Las solicitudes serán atendidas por los asesores del Contact Center cuando ingresen por el canal telefónico utilizando los protocolos establecidos; si ingresan por otro de los

canales llegará directamente al SAC para ser analizados y resueltos. Si se requiere, las solicitudes pueden ser escaladas a otras áreas a nivel de soporte para dar la solución.

6.4. Gestión de PQR

i. Descripción del proceso de gestión de los PQR

Las solicitudes de PQR deben ser ingresadas a los aplicativos, teniendo en cuenta la razón principal de la queja, diligenciando los campos establecidos, haciendo las validaciones requeridas y dejando de manera clara las observaciones de las quejas.

ii. Procedimiento alrededor de la gestión de los PQR

QUEJAS RECIBIDAS DIRECTAMENTE EN IGS: El Coordinador de SAC deberá registrar en el modulo de gestión (SOFT DE GESTIÓN), y en conjunto con el Supervisor y el Gerente de Operaciones, analizaran la tipología de la queja, para lo cual se deberá tener en cuenta las siguientes:

- 1. Fraude:** El cliente señala que el cobro realizado no fue autorizado por el, razón por la cual el pago corresponda a una operación no solicitada (Fraude- Suplantación), solicita la reversión del dinero cancelado,
- 2. Información:** El cliente señala que la información suministrada al momento de contratar no se brindó de forma suficiente, veraz, verificable, comprensible e idónea, sobre los servicios de asistencia contratados y/o la forma de pago acordada.
- 3. Retracto:** El cliente pasados 5 días de haberse materializado la venta solicita el retracto de la compra, por que ya no quiere adquirir los servicios de asistencia contratados.
- 4. Efectividad de la Asistencia:** El cliente reclama por que la asistencia contrada no fue efectiva y/o se generaron daños con ocasión a la prestación de la misma.

Una vez validadas las tipologías, y reunida la respectiva trazabilidad del caso se determinará si se procede o no a dar favorabilidad al reclamante, directriz que deberá ser tomada una vez evaluado el material probatorio.

El departamento de calidad será el responsable de analizar la queja haciendo trazabilidad al expediente, indagando sobre lo sucedido con las personas involucradas (Afiliado, Coordinador Telefónico, Supervisor y/o Proveedor).

REINTEGRO DE DINERO: Si evaluados los elementos probatorios y realizados los escalamientos propios que autorizan la favorabilidad del usuario, IGS deberá proceder con el reintegro del dinero para ello se deberá tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Retracto:** El término máximo para la devolución del dinero por parte del proveedor es de 30 días calendario contados desde el día en que el consumidor ejerció el derecho.
- **Reversión:** Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor, los participantes del proceso dispondrán de un término de 15 días hábiles para hacerla efectiva.

Una vez ejecutados los pasos señalados se contactará al reclamante para darle respuesta formal a su reclamación si la misma fue radicada telefónicamente, si se recibió de forma escrita la misma deberá ser atendida por escrito en un término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su radicación.

Si evaluada la trazabilidad la queja del reclamante se encuentra infundada y el material probatorio demuestra que lo que dice no corresponde a la realizada se deberá emitir respuesta por el mismo canal que se recibió la petición, dicha comunicación deberá ir acompañada con llamada de venta, correo de envío términos y condiciones y demás elementos que demuestren que la compañía actuó con diligencia.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVES DEL SPONSOR: Son las quejas que son interpuestas directamente en el sponsor y trasladadas al SAC de IGS, El Gerente General analiza toda la trazabilidad de la queja y se comunicará directamente con el Sponsor, rindiendo un informe de la queja presentada. Una vez se le haya informado al Sponsor y acuerden una solución, Gerencia General le enviará dicha solución al departamento de Calidad de IGS para dar cierre a esta, en un plazo máximo de 24 horas.

ATENCIÓN DE PQR's DE TRATAMIENTO DE DATOS

Recepción PQRS - tratamiento de datos: Toda solicitud del titular del dato para corregir, actualizar, suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley, ya sean recibidas a través de correo electrónico, telefónicamente, personalmente y/o direccionadas desde otros procesos internos de INTEGRAL GROUP SOLUTION se direccionarán así: protecciondedatospersonales@igroupsolution.com. RESPONSABLE Coordinador de servicio al cliente (SAC)

Verificación y registro: Si la solicitud está completa, debe consultar a los responsables de las bases de datos, y estos a su vez deben tramitar la solicitud y responder al proceso de servicio al cliente, quienes deben contactarse en un plazo no mayor a 5 días hábiles a través de correo electrónico, telefónicamente y/o correspondencia con el titular; e indicarle el estado de la solicitud "reclamo en trámite" además de registrar en la base de datos la observación, e ingresar la causa en la siguiente clasificación: CONOCER LOS DATOS ALMACENADOS Y EL USO DE LOS MISMOS, ACTUALIZAR DATOS PERSONALES, RECTIFICAR LOS DATOS ALMACENADOS, REVOCAR LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS, SUPRIMIR LOS DATOS ALMACENADOS Y/O DERECHO VULNERADO.

Direccionamiento: Una vez determinada la respuesta a la solicitud, se debe informar a los responsables de las bases de datos para que procedan en torno a la atención idónea del reclamo en el tiempo establecido. RESPONSABLE Coordinador de servicio al cliente (SAC).

Actuación requerida: Realizar la modificación, supresión y/o rectificación de los datos, e informar al proceso de Servicio al cliente en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.

Concepto Jurídico: Si la causa del PQR es la causa "DERECHO VULNERADO", se debe direccionar al área jurídica, para su tratamiento, revisión, solución y respuesta.

Notificación: Notificar al titular de la solución de su PQR a través del canal elegido por el titular. RESPONSABLE Coordinador de servicio al cliente (SAC).
