



MANUAL DE ATENION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

BPM Consulting

*!Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*



MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: CMI-MN-1

Fecha de Emisión: 28-02-2024

Versión: 7

Clasificación: Público

Página 2 de 9

OBJETIVO:	El presente documento, tiene como finalidad dar a conocer los canales para radicación y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF) que nuestros clientes o usuarios, requieran realizar hacia nuestra compañía.
ALCANCE:	A través del servicio de PQRSF se atienden las solicitudes de clientes de la organización para todos los servicios prestados por BPM Consulting SAS: Contact center y BPO, Facturación Electrónica FEEL, Pasarela de Pagos ELP, Outsourcing de TI y demás servicios que la organización preste en el futuro.
DOCUMENTOS ASOCIADOS:	N/A

ROLES Y RESPONSABILIDADES	
ROL (CARGO)	RESPONSABILIDAD
Gerente de control mejora y/o supervisor operativo	Recepcionar PQRSF mediante los diferentes canales. Encargado de hacer seguimiento a la atención efectiva conforme a los tiempos establecidos para su respuesta.
Líder de proceso o proyecto	Encargado de realizar la atención de PQRS.
Gerentes de procesos	Deben estar Informados sobre el proceso y las PQRS sobre las que tengan responsabilidad.
Gerente General	Debe estar Informado sobre el proceso.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Petición:** Consiste en el derecho de petición de interés general o petición de información específica de un solicitante o cliente hacia nuestra compañía.
- **Queja:** Consiste en la manifestación de inconformidad u ocurrencia de alguna situación o circunstancia relacionada con la atención brindada al cliente por alguno de nuestros colaboradores.
- **Reclamo:** Consiste en la manifestación de inconformidad por parte de un cliente acerca de funcionamiento o irregularidad en las características de los servicios ofrecidos por nuestra compañía.
- **Sugerencia:** Consiste en la formulación de ideas o propuesta de mejora de algún servicio, nuevo servicio o forma de prestación del servicio por parte de algún cliente hacia nuestra compañía.
- **Felicitación:** Consiste en la manifestación de agrado, conformidad o satisfacción por parte de algún cliente por los servicios brindado en nuestra compañía o por la atención recibida por parte de nuestros colaboradores.

Elaboró: Gerente control mejora e innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General



MANUAL

CANALES PARA RADICACIÓN DE UNA PQRSF

BPM Consulting SAS dispone de los siguientes canales, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y felicitación de nuestros clientes, usuarios y partes interesadas, sobre alguno de nuestros servicios y/o procesos:



Página web: <https://www.bpmconsulting.com.co>

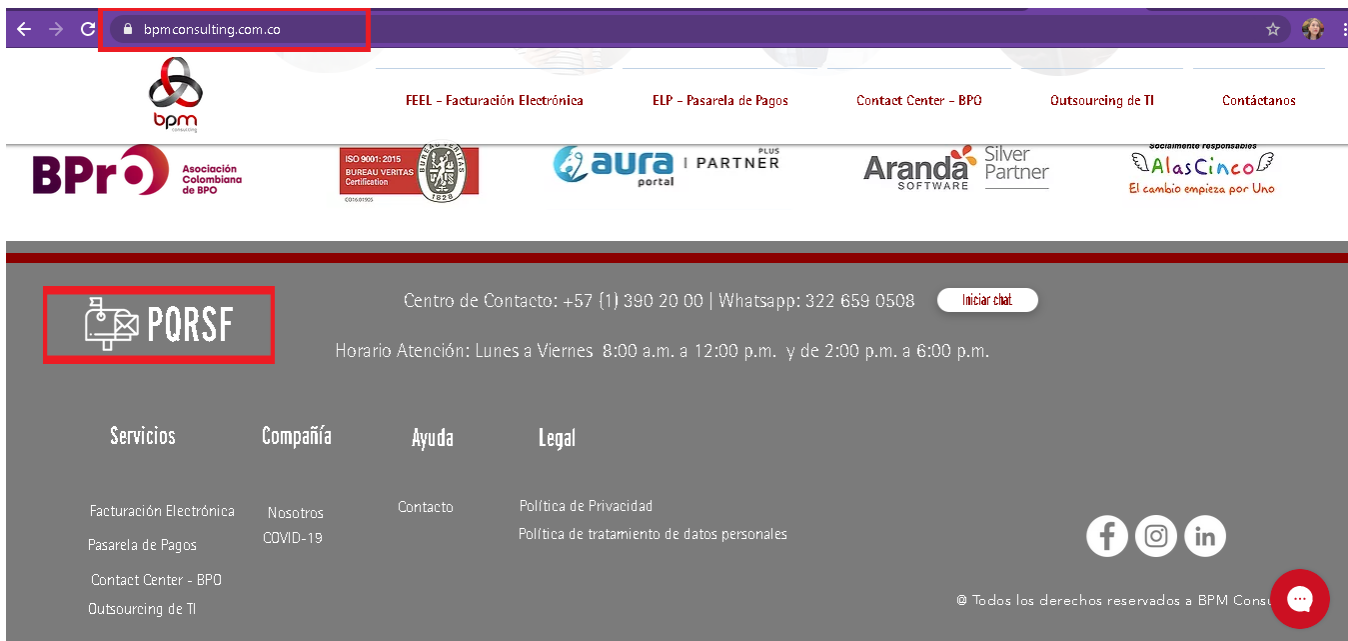


Línea de Servicio al cliente: (601) 390 2000

PASO A PASO PARA LA RADICACIÓN DE UNA PQRSF

- 1. Ingrese a nuestra página web www.bpmconsulting.com.co

Una vez ingrese a la página web <https://www.bpmconsulting.com.co/> diríjase a la parte inferior y ubique el botón PQRSF





Ingresar e identificar tipo de solicitud:

Por favor identifique el tipo de solicitud que desea radicar: petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación con base en las definiciones que le indica nuestro aplicativo. Y después de clic en el botón ENVIAR para que pueda continuar con el registro de la PQRSF



Definiciones



Petición:

Consiste en el derecho de petición de interés general o petición de información específica de un solicitante o cliente hacia nuestra compañía.



Queja:

Consiste en la manifestación de inconformidad u ocurrencia de alguna situación o circunstancia relacionada con la atención brindada al cliente por alguno de nuestros colaboradores.



Reclamo:

Consiste en la manifestación de inconformidad por parte de un cliente acerca de funcionamiento o irregularidad en las características de los servicios ofrecidos por nuestra compañía.



Sugerencia:

Consiste en la formulación de ideas o propuesta de mejora de algún servicio, nuevo servicio o forma de prestación del servicio por parte de algún cliente hacia nuestra compañía.



Felicitación:

Consiste en la manifestación de agrado, conformidad o satisfacción por parte de algún cliente por los servicios brindado en nuestra compañía o por la atención recibida por parte de nuestros colaboradores.

Enviar petición

Email:

Número de petición:

Verificar petición





2. Registrar datos.

Por favor diligencie los datos solicitados por nuestro aplicativo de PQRSF para que nuestro sistema y equipo de colaboradores, pueda registrar, categorizar y dar respuesta solicitud. La información solicitada es:

INFORMACIÓN DEL USUARIO:

- Nombre del cliente: *
- Tipo de identificación: *
- Identificación:
- E-mail: *
- Tipo de Solicitante: *
- País: *
- Departamento: *
- Ciudad: *
- Medio de contacto preferido:
- Teléfono:
- Celular:
- Dirección:

INFORMACIÓN DE SOLICITUD

- Tipo de Solicitud: *
- Producto/Servicio:
- Asunto: *
- Descripción *
- Adjunto: el cliente/usuario pueden enviar anexo documento, si lo considera necesario para soportar su solicitud.



bahqoc

Enviar

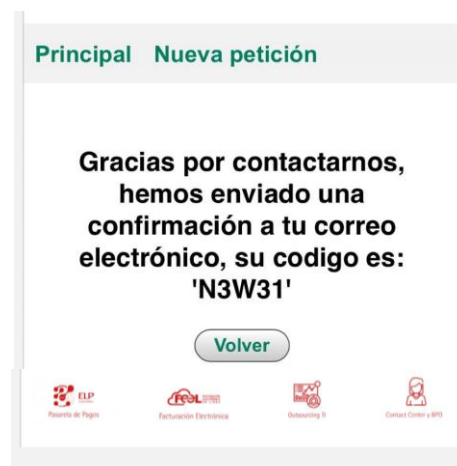
Borrar

Volver

3. Enviar y recibir radicado:

Una vez diligenciada toda la información de su PQRSF y al dar clic en el botón enviar, la pantalla le mostrará un código con el que fue registrada su solicitud.

De igual forma, recibirá al correo electrónico registrado, el número de código o número de radicación de su PQRSF con el cual podrá realizar seguimiento a la respuesta y control a los tiempos de atención.



4. Consultar el estado de una PQRSF

Si desea consultar el estado o respuesta de una PQRSF registrada en nuestro sistema, por favor ingrese a nuestra página web www.bpmconsulting.com.co, en la parte inferior ubicar el botón de acceso a PQRSF y dar clic para acceder al aplicativo de PQRSF.



Enviar petición

Email:

Número de petición:

Verificar petición



Para consultar una PQRSF es necesario indicar el correo electrónico con el cual se registró la PQRSF y el código de radicado.

El sistema, le permitirá verificar la información registrada en su PQRSF y si lo desea enviar un nuevo mensaje de seguimiento o archivo adjunto a su solicitud como se muestra a continuación:

Realizar seguimiento

Mensaje:

Adjuntar:

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Guardar

Volver

5. Gestionar la PQRSF

Una vez recibida la PQRSF por parte de un cliente esta notificará a los colaboradores de BPM Consulting SAS designados para la recepción de la solicitud.

Las PQRSF recibidas, serán direccionadas al Gerente de Servicios de la Línea de Negocios sobre la cual se recibe la solicitud. De manera interna se realizará seguimiento de su atención efectiva conforme en los tiempos establecidos para su respuesta.

Toda la respuesta y trazabilidad se enviará al cliente al correo electrónico registrado y estará disponible para consulta a través de la página web.



Notas aclaratorias:

- Si un cliente no desea ingresar a la página web para registrar personalmente su PQRSF y solicita expresamente que se radique la PQRSF por la línea telefónica, el agente de la línea de atención radicará la solicitud en el sistema, y la grabación será el soporte de la solicitud.
- Generalidades sobre las PQRSF:
 - Peticiones, Quejas y Reclamos: para estas solicitudes se tendrá seguimiento, tratamiento, solución y respuesta final al solicitante.
 - Sugerencias: se informará al solicitante que las sugerencias serán analizadas por el área correspondiente y de acuerdo con el resultado de la evaluación, podrán ser implementadas o no en la compañía.
 - Felicitaciones: Se enviará un mensaje de agradecimiento

TIEMPOS DE RESPUESTA A UNA PQRSF

Los términos para dar atención a una PQRSF registrada por un cliente o usuario están consignados la Ley 1755 de 2015 (artículo 14), contando los días a partir de la fecha de recepción de la solicitud:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Petición	Petición de interés general o petición de información específica de un solicitante	Petición General: 15 días Petición Documentos: 10 días
Queja	Manifestación de inconformidad relacionada con la atención brindada al cliente por alguno de nuestros colaboradores	15 días hábiles
Reclamo	Manifestación de inconformidad acerca del funcionamiento o irregularidad en el servicio contratado.	15 días hábiles
Sugerencia	Formulación de ideas o propuestas de mejora de algún servicio o forma de prestación del servicio por parte de algún cliente	15 días hábiles



MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: CMI-MN-1

Fecha de Emisión: 28-02-2024

Versión: 7

Clasificación: Público

Página 9 de 9

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Felicitación	Manifestación de agrado, conformidad o satisfacción por parte de algún cliente por los servicios brindados en nuestra compañía o por la atención recibida por parte de nuestros colaboradores.	10 días hábiles

* Tiempos dados en días hábiles de lunes a viernes (no festivos)

Si un usuario recibe respuesta dentro del tiempo legal o términos establecidos en la Ley, pero la respuesta no le satisface, puede objetarla ante BPM Consulting SAS dentro del término de 10 días hábiles, a partir de la fecha en la que se envía la respuesta al solicitante.

PQRSF que son trasladadas a BPM Consulting SAS para dar respuesta acorde con la prestación del servicio.

Se pueden presentar casos en los que las PQRSF no ingresan por los medios dispuestos por la organización para ello, sino que son enviadas directamente en la dirección de las oficinas o a correos de nuestros funcionarios (supervisores y/o gerentes). Para estos casos, todas las PQRSF serán centralizadas en el proceso de control de mejora e innovación, desde donde se le dará la información al proceso correspondiente y se realizará trazabilidad hasta su respuesta.

TRAZABILIDAD		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	13-06-2010	Creación del documento
2	25-05-2011	Inclusión de tiempo máximo para dar respuesta al número de radicado de una QRF mediante correo electrónico
3	15-10-2020	Se estructura el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el software del sistema integrado de gestión
4	15-03-2021	Actualización del formato y la codificación del manual conforme a, procedimiento de control de información documentada
5	20-10-2022	Se elimina la versión la anterior, debido a que se cambia el código del documento para ser asignado al proceso de control de mejora e innovación. Se adiciona el manejo de PQRS que remiten a través de medio físico radicada en nuestras instalaciones.
6	02-01-2024	Actualización razón social. Cambio de la clasificación del documento, de Privado a Público.
7	28-02-2024	Actualización portada del documento

Elaboró: Gerente control mejora e innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General