



# MANUAL DE ATENCIÓN A DENUNCIAS Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

BPM Consulting SAS

---

*!Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!*



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

Código: CMI-MN-1

Fecha de Emisión: 02/09/2024

Versión: 8

Clasificación: Público

Página 2 de 8

<b>OBJETIVO:</b>	El presente documento, tiene como finalidad dar a conocer los canales para radicación y gestión de las denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que nuestros clientes o usuarios, requieran realizar hacia nuestra compañía.
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para 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. De igual manera para expresar las situaciones relacionadas con nuestros colaboradores.  Este canal de comunicación se habilita también para la gestión de denuncias relacionadas con el SAGRILAFT y PTEE.
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS:</b>	N/A

**ROLES Y RESPONSABILIDADES**

<b>ROL (CARGO)</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Gerente de control mejora e Innovación	Recepcionar PQRSF mediante los diferentes canales y gestionar su tratamiento y respuesta oportuna con las áreas involucradas internamente.
Gerentes de área	Gestionar con sus equipos de trabajo la respuesta a cada PQRS
Oficial de Cumplimiento	Actuar como primer canal de comunicaciones frente a las denuncias relacionadas con SAGRILAFT- PTEE y entregar una respuesta para comunicar al denunciante.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- **Denuncia:** Declaración que realiza una persona natural o jurídica ante BPM sobre un hecho o situación que se considera irregular, ilícita o ilegal y que va en contra de SAGRILAFT y/o PTEE.
- **Petición:** Solicitud de información de interés general sobre la organización o la prestación del servicio.
- **Queja:** Declaración de inconformidad por algún hecho o situación relacionado con la atención brindada al cliente por alguno de nuestros colaboradores.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad por parte de un cliente acerca de funcionamiento o irregularidad en las características de los servicios ofrecidos por nuestra compañía.
- **Sugerencia:** Formulación de ideas o propuestas de mejora de algún servicio existente, nuevo servicio o forma de prestación del servicio por parte de algún cliente hacia nuestra compañía.
- **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.
- **SAGRILAFT:** Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- **PTEE:** Programa de Transparencia y Ética Empresarial

Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General



## CANALES PARA RADICACIÓN DE UNA DENUNCIA Y/O PQRSF

BPM Consulting SAS dispone de los siguientes canales, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias de nuestros clientes, usuarios y partes interesadas, sobre alguno de nuestros servicios y/o procesos, así como denuncias relacionadas con el SAGRILAFT y PTEE:



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



**Línea de Servicio al cliente:** (601) 390 2000



**Denuncias SAGRILAFT – PTEE:** [oficialdecumplimiento@bpmconsulting.co](mailto:oficialdecumplimiento@bpmconsulting.co)

## PASO A PASO PARA LA RADICACIÓN DE UNA DENUNCIA Y/O PQRSF

1. **Ingrese a nuestra página web** [www.bpmconsulting.com.co](http://www.bpmconsulting.com.co) diríjase a la parte inferior y ubique el botón PQRSF

The screenshot shows the website [www.bpmconsulting.com.co](http://www.bpmconsulting.com.co) in a browser. The address bar is highlighted with a red box. The website header includes the bpm consulting logo and navigation links: Facturación Electrónica, Pasarela de Pagos, Contact Center, Outsourcing, Offshoring, Contáctanos, Blog, and in. Below the header are logos for Aranda Silver Partner, AlasCinco (Socialmente responsables, El cambio empieza por Uno), and aura portal. At the bottom of the page, a dark banner contains the PQRSF button, which is highlighted with a red box. To the right of the button, the contact information is displayed: Centro de Contacto: 60 (1) 390 2000 | Whatsapp: 322 659 0508. Horario Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. GMT-5 Bogotá Colombia.



## 2. Ingrese e identifique una nueva petición:

El sistema habilita la opción de una **nueva petición**. Antes de iniciar el proceso, por favor lea atentamente las definiciones incluidas para cada opción, de tal manera que pueda crear la solicitud correcta de acuerdo con su situación particular.

**Definiciones**

- P**: Solicitud de información de interés general sobre la organización o la prestación del servicio.
- Q**: Declaración de inconformidad por algún hecho o situación relacionado con la atención brindada al cliente, por alguno de nuestros colaboradores.
- R**: Manifestación de inconformidad por parte de un cliente acerca del funcionamiento o irregularidad en las características de los servicios ofrecidos por nuestra compañía.
- S**: Formulación de ideas o propuestas de mejora de algún servicio existente, nuevo servicio por parte de algún cliente hacia nuestra compañía.
- F**: 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.
- D**: Declaración que realiza una persona natural o jurídica ante BPM sobre un hecho o situación que se considera irregular, ilícita o ilegal y que va en contra de SAGRILAFT y/o PTEE.

## 3. Registre los datos de la solicitud

Una vez elija la opción “**nueva petición**”, por favor diligencie de forma completa los datos solicitados. Tenga presente que para las denuncias de SAGRILAFT y PTEE, puede **no** incluir su nombre, tipo de identificación y número de identificación; sin embargo, **Si** es necesario que indique:

Nombre del cliente: **ANONIMO**

Documento de Identificación: **00000**

**E – mail:** Es necesario diligenciar esta casilla, con el fin darle respuesta a la denuncia presentada

Celular: **00000**

Dirección: **NA**

*Nota: los campos señalados con (\*) son de carácter obligatorio y deben ser diligenciados.*



## Sección 1 - INFORMACIÓN DEL USUARIO

### Información del usuario

Nombre del cliente: \*

Tipo de identificación: \*

Seleccionar ▼

Documento de identificación:

E-mail: \*

Tipo de Solicitante: \*

Seleccionar ▼

País: \*

Colombia ▼

Departamento: \*

Seleccionar ▼

Ciudad: \*

Medio de contacto preferido:

Seleccionar ▼

Teléfono:

Celular:

Dirección:

## Sección 2 - INFORMACIÓN DE SOLICITUD

En esta sección es importante que clasifique su requerimiento por tipo de solicitud, según la lista desplegable y a su vez, que asocie dicha solicitud con algún servicio de BPM, la organización en general o SAGRILAFT y/o PTEE. Por favor tenga en cuenta que la opción **Denuncia** está relacionada solamente con **SAGRILAFT y/o PTEE**.

Si considera pertinente puede adjuntar documentos que apoyen su solicitud.

### Información de solicitud

Tipo de Solicitud: \*

Seleccionar ▼

Solicitud relacionada con: \*

Seleccionar ▼

- Seleccionar
- 01-Contact Center
- 02-FEEL Facturación Electrónica
- 03-Outsourcing de T.I.
- 04-Pasarela de Pagos
- 05-Información general
- 06-SAGRILAFT
- 07-PTEE

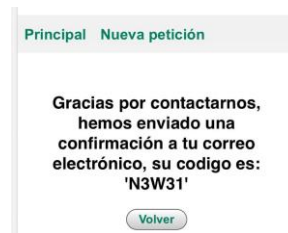
## 4. Autorización para el tratamiento de datos

Por favor lea atentamente la autorización que le concede a BPM Consulting para el tratamiento de sus datos. Si requiere más información o conocer el contenido completo de la política, puede hacerlo en la opción **“Ver política”**.



## 5. Radique su solicitud

Concluidos los pasos 3 y 4 el sistema le permitirá el envío de la solicitud; posteriormente le mostrará el # código con que quedará registrada su solicitud. De igual forma, recibirá vía correo electrónico el mismo código para su seguimiento y respuesta.



## 6. Consulte el estado de su solicitud

Si desea consultar el estado o respuesta de su solicitud, por favor ingrese a nuestra página web [www.bpmconsulting.com.co](http://www.bpmconsulting.com.co), en la parte inferior ubicar el botón de acceso a PQRSF y dar clic para acceder al aplicativo de PQRSF. Indique el correo electrónico con el cual registró su solicitud, así como el # del radicado.

Email:

Número de petición:

**Verificar petición**

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



## 7. Gestión interna de la solicitud

Las denuncias y/o PQRSF que se reciben por la página web son revisadas internamente por la Gerencia de Control Mejora e Innovación y según la clasificación y tipo de solicitud, se remiten al área pertinente para su debida gestión y respuesta. Para las denuncias de SAGRILAF y/o PTEE, se remiten al Oficial de Cumplimiento de BPM Consulting.

Se pueden presentar casos en los que las PQRSF no ingresan el canal de PQRSF de la página web, 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 informadas internamente a la Gerencia de Control Mejora e innovación, para efectos de seguimiento y control. En estos casos, la respuesta será enviada por el mismo canal de comunicación que se recibió inicialmente la solicitud.

Las denuncias del SAGRILAF y PTEE que sean enviadas al correo electrónico del Oficial de Cumplimiento, serán tramitadas directamente por dicho profesional.

### TIEMPOS DE RESPUESTA A UNA DENUNCIA Y/O PQRSF

Los términos para dar atención a una denuncia y/o PQRSF registrada por un cliente o usuario se relacionan a continuación y fueron definidos tomando como directriz lo consignado en la Ley 1755 de 2015 (artículo 14). Los tiempos se cuentan a partir de la fecha de recepción de la solicitud, en el canal habilitado:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Denuncia	15 días hábiles
Petición	Petición General: 15 días Petición Documentos: 10 días
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Felicitación	NA

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.

### 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.

Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General



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

Código: CMI-MN-1

Fecha de Emisión: 02/09/2024

Versión: 8

Clasificación: Público

Página 8 de 8

**TRAZABILIDAD**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>
7	28-02-2024	Actualización portada del documento
8	02-09-2024	Actualización del Manual para incluir la opción "Denuncias" que aplican para el SAGRILIFT-PTEE. Se incluye información relacionada con las acciones a seguir y tiempos de respuesta para dicho proceso. Se actualiza el nombre del documento para incluir el concepto de Denuncias.

Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General