

Guía Completa de PQRS - Colectora Latinoamericana de Cartera SAS

1. Introducción a PQRS

PQRS es un acrónimo que significa Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Este sistema es una herramienta fundamental que permite a Colectora Latinoamericana de Cartera SAS conocer las inquietudes, necesidades y manifestaciones de nuestros clientes en relación con nuestros servicios de cartera y cobranza.

2. Importancia de los PQRS

El sistema PQRS es crucial para: - Mejorar la calidad de nuestros servicios - Fortalecer la relación con nuestros clientes - Identificar áreas de mejora en nuestros procesos - Cumplir con las regulaciones legales pertinentes - Aumentar la satisfacción del cliente

3. Tipos de PQRS

3.1 Derecho de Petición

Definición: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

Ejemplos: - Solicitud de información sobre el estado de una deuda - Petición de aclaración sobre los términos de un acuerdo de pago

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

3.2 Queja

Definición: Reclamación o protesta que hace el consumidor financiero por un servicio o producto prestado por nuestra agencia, aliados o entidad representada, ante la causa de un desacuerdo o inconformidad.

Ejemplos: - Inconformidad con el trato recibido por un agente de cobranza - Desacuerdo con la frecuencia de las llamadas de cobro

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

3.3 Reclamos

Definición: Es la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a los servicios o productos prestados.

Ejemplos: - Discrepancia en el monto de la deuda reportada - Reclamo por la aplicación incorrecta de un pago realizado

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

3.4 Petición de Documentos y/o Información

Definición: Solicitud realizada por el titular, relacionada con los servicios, productos prestados por nuestra entidad, tales como acuerdos de pago, transacciones y movimientos.

Ejemplos: - Solicitud de copia de un acuerdo de pago firmado - Petición de un estado de cuenta detallado

Tiempo de respuesta: 10 días hábiles

3.5 Consultas

Definición: Consulta sobre información en nuestras bases de datos, de productos, obligaciones y estados financieros ante el titular.

Ejemplos: - Consulta sobre el historial de pagos realizados - Solicitud de información sobre opciones de refinanciación

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

3.6 Felicitación

Definición: Reconocimiento a los productos, servicios y atención recibidos por nuestra agencia.

Ejemplo: - Agradecimiento por la atención recibida durante un proceso de negociación de deuda

Tiempo de respuesta: No aplica un tiempo de respuesta obligatorio, pero se acostumbra a enviar un agradecimiento en un plazo de 5 días hábiles.

4. Marco Legal de PQRS en Colombia

El sistema de PQRS en Colombia está regulado por varias leyes y decretos, incluyendo:

4.1 Constitución Política de Colombia

- Artículo 23: Establece el derecho fundamental de petición.

4.2 Ley 1755 de 2015

- Regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

4.3 Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

- Artículos 13 al 33: Desarrollan el derecho de petición.

4.4 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

- Regula los derechos y deberes de los consumidores, incluyendo el derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos.

4.5 Circular Externa 015 de 2007 de la Superintendencia Financiera

- Establece la obligación de las entidades vigiladas de implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que incluye el manejo de quejas y reclamos.

5. Proceso de Radicación de PQRS en Colectora Latinoamericana de Cartera SAS

Para radicar un PQRS en Colectora Latinoamericana de Cartera SAS, los clientes pueden seguir los siguientes pasos:

5.1 Radicación en Línea

1. Visitar el sitio web oficial: <https://colectoralatam.com/radicar-pqrs/>
2. Completar el formulario en línea con la siguiente información:
 - Tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia)
 - Nombre completo
 - Número de identificación
 - Correo electrónico
 - Número de teléfono
 - Descripción detallada de la solicitud
3. Adjuntar documentos de soporte si es necesario
4. Enviar el formulario

5.2 Radicación Presencial

1. Visitar nuestras oficinas durante el horario de atención: Lunes a Viernes: 8:00 am - 5:00 pm Sábados: 8:00 am - 12:00 pm
2. Solicitar y completar el formulario de PQRS en la recepción
3. Presentar documento de identificación
4. Entregar el formulario y documentos de soporte al personal de atención al cliente

5.3 Radicación por Correo Electrónico

1. Enviar un correo electrónico a Info@colectoralatam.com
2. En el asunto, indicar "PQRS - [Tipo de solicitud]"

3. En el cuerpo del correo, incluir:
 - Nombre completo
 - Número de identificación
 - Descripción detallada de la solicitud
4. Adjuntar documentos de soporte si es necesario

6. Seguimiento a PQRS

Una vez radicado el PQRS, el cliente recibirá: 1. Un número de radicado para seguimiento 2. Confirmación del tiempo estimado de respuesta según el tipo de solicitud

El cliente puede hacer seguimiento a su PQRS: - A través de nuestro sitio web, ingresando el número de radicado - Llamando a nuestro centro de atención al cliente - Visitando nuestras oficinas y proporcionando el número de radicado

7. Compromisos de Colectora Latinoamericana de Cartera SAS

Nos comprometemos a: 1. Responder todas las PQRS dentro de los plazos legales establecidos 2. Proporcionar respuestas claras, completas y de fondo a cada solicitud 3. Utilizar la información de las PQRS para mejorar continuamente nuestros servicios 4. Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por nuestros clientes 5. Capacitar constantemente a nuestro personal para brindar una atención de calidad en el manejo de PQRS

8. Recomendaciones para los Clientes

Para un manejo eficiente de sus PQRS, recomendamos: 1. Ser claro y específico en la descripción de su solicitud 2. Proporcionar toda la información y documentación relevante 3. Guardar el número de radicado para futuros seguimientos 4. Estar atento a las comunicaciones de seguimiento que podamos enviar 5. Si no recibe respuesta en el tiempo estipulado, no dude en contactarnos nuevamente

En Colectora Latinoamericana de Cartera SAS, valoramos cada PQRS como una oportunidad para mejorar y fortalecer nuestra relación con nuestros clientes. Estamos comprometidos con brindar un servicio de alta calidad y resolver de manera efectiva cualquier inquietud o solicitud que puedan tener.