

## **PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)**

### **1. OBJETIVO**

El presente documento tiene como finalidad establecer el procedimiento para la recepción, gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante, "PQRS") presentadas por los usuarios de Finttu, asegurando un adecuado servicio y atención conforme a la legislación vigente.

### **2. DEFINICIONES**

Petición: Solicitud realizada por el usuario para obtener información o acceso a un servicio.

Queja: Manifestación de inconformidad respecto a la prestación de un servicio o atención recibida.

Reclamo: Solicitud para la corrección de una irregularidad en un producto o servicio contratado.

Sugerencia: Propuesta presentada por un usuario con el fin de mejorar los servicios de Finttu.

### **3. CANALES DE ATENCIÓN**

Los usuarios podrán presentar sus PQRS a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: [gerencia@finttu.com](mailto:gerencia@finttu.com)

Sitio web: [www.finttu.com](http://www.finttu.com) (sección PQRS)

Teléfono de contacto: 3205818250

Dirección física: Manizales, El Arenillo

### **4. PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS**

Recepción: Una vez recibida la solicitud, se generará un número de radicado para su seguimiento.

Evaluación: Se revisará el contenido de la PQRS y se determinará el procedimiento a seguir.

Respuesta: Se emitirá una respuesta formal dentro de los tiempos establecidos en la normativa aplicable.

Cierre del caso: Se documentará la solución brindada y se procederá al cierre del caso.

## **5. TIEMPOS DE RESPUESTA**

Peticiones: Hasta 10 días hábiles.

Quejas y Reclamos: Hasta 15 días hábiles.

Sugerencias: Hasta 10 días hábiles.

Si la solicitud requiere un plazo mayor para su resolución, se informará al usuario indicando los motivos de la demora y la fecha estimada de respuesta.

## **6. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO**

Derechos:

Recibir una respuesta clara y oportuna.

Ser informado sobre el estado de su solicitud.

Acceder a mecanismos de solución de controversias.

Deberes:

Proporcionar información clara y veraz.

Utilizar los canales adecuados para la presentación de PQRS.

Respetar los tiempos y procesos establecidos por Finttu.

## **7. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS**

Toda la información suministrada en el proceso de PQRS será tratada con estricta confidencialidad y conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Finttu.

## **8. CONTACTO Y SOPORTE**

Para cualquier inquietud adicional, los usuarios pueden comunicarse a [gerencia@finttu.com](mailto:gerencia@finttu.com) o visitar nuestra página web [www.finttu.com](http://www.finttu.com) para obtener mayor información.