


	COMERCIAL	Versión 1
	PROCEDIMIENTO PQRS ALMACONTACT	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado Por: Nohora Roció Bejarano	Aprobado Por: Wilffin Valdés

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABLE	2
4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES	2
5. PRINCIPIOS	3
6. PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN DE PQRS DE LOS CLIENTES.....	4
6.1. Generalidades	4
6.2. Procedimiento de atención a Requerimientos.....	5
6.2.1. Recepción de PQRS	5
6.2.2. Gestión de las PQRS	6
6.2.3. Respuesta de PQRS	7
6.2.4. Cierre de la PQRS.....	7
6.2.5. Medición de PQR.....	7
7. FLUJOGRAMA.....	8
8. INDICADORES	8
9. MATRIZ DE ESCALAMIENTO	8

	COMERCIAL	Versión 1
	PROCEDIMIENTO PQRS ALMACONTACT	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado Por: Nohora Roció Bejarano	Aprobado Por: Wilffin Valdés

1. OBJETIVO

Brindar el mecanismo establecido por la compañía, en lo relacionado al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos presentadas por los clientes externos de ALMACONTACT SAS. Con el fin de tomar, de manera oportuna, acciones correctivas o de mejoramiento, y fortalecer así los diferentes procesos Internos.

2. ALCANCE

Aplica para todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos PQRS, relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por ALMACONTACT, desde su presentación y/o radicación, hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.


3. RESPONSABLE

El responsable de la correcta aplicación del procedimiento es la Dirección Comercial junto con los líderes de proceso de cada área.

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 **ALMACONTACT SAS**
- b) **Reclamo:** Manifestación escrita de insatisfacción del cliente, puesta en conocimiento de ALMACONTACT, en la que exista una afectación económica para el cliente, por el incumplimiento de las condiciones contractuales.
- c) **Queja:** Manifestación escrita de inconformidad del cliente por la 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 ALMACONTACT

	COMERCIAL	Versión 1
	PROCEDIMIENTO PQRS ALMACONTACT	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado Por: Nohora Roció Bejarano	Aprobado Por: Wilffin Valdés

- d) Petición:** Es una manifestación escrita por el cliente, mediante la cual solicita a la empresa información derivada de la ejecución de la prestación de los servicios.
- e) Sugerencia:** Es una recomendación escrita que presenta el cliente para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- f) Reconocimiento:** Sentimiento que expresa el cliente que reconoce o agradece el servicio y la atención prestada.


5. PRINCIPIOS

La gestión para el tratamiento de las PQR'S llevadas a cabo por ALMACONTACT SAS se rigen bajo los siguientes principios:

Accesibilidad: El proceso de tratamiento de las PQRS y sugerencias será fácilmente accesible para todos los usuarios. Estará disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas o reclamos.

Confidencialidad: Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRS dentro de la organización y no será divulgada sin el consentimiento expreso del cliente o usuario.

Eficacia (Respuesta Oportuna): La recepción de cada PQRS será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por la organización. Para el caso de las sugerencias, estas serán puestas en consideración por la entidad de acuerdo con los tiempos establecidos para tal fin.

	COMERCIAL	Versión 1
	PROCEDIMIENTO PQRS ALMACONTACT	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado Por: Nohora Roció Bejarano	Aprobado Por: Wilffin Valdés

Enfoque Al Cliente: La organización se asegurará que el tratamiento de los PQRS y sugerencias se realice bajo un espíritu de compromiso y de interés genuino por entender lo que el cliente o usuario ha manifestado y, en consecuencia, se entregue la respectiva respuesta, retroalimentación o resolución pertinente para cada caso.

Mejora Continua: La organización se asegurará por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en el tratamiento de los PQRS garantizando con ello una constante evolución en lo que a ello se refiere.

Objetividad: Cada PQRS será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.

Visibilidad: La información acerca de cómo y dónde reclamar será conocida por los usuarios y clientes.


6. PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN DE PQRS DE LOS CLIENTES

6.1. Generalidades

El Cliente podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRS) en forma escrita por los siguientes canales:

- Enlace formulario PQRS ALMACONTACT:
<https://forms.office.com/r/qTG8FqrgiR>
- Correo electrónico vozdelcliente@almacontactcol.co
- O a través del Gerente de Operaciones asignado a su cuenta.

Por su parte, ALMACONTACT tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y

	COMERCIAL	Versión 1
	PROCEDIMIENTO PQRS ALMACONTACT	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado Por: Nohora Roció Bejarano	Aprobado Por: Wilffin Valdés

responder las PQRS que presente el Cliente.

Para responder una PQRS, ALMACONTACT cuenta con un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación.

Cuando se presente una PQRS el cliente debe informar el nombre completo, número de identificación, correo electrónico y el motivo de la solicitud.

La respuesta a las peticiones, quejas, reclamos deberán ser remitidas por ALMACONTACT a la dirección de notificación reportada por el cliente ya sea física o electrónica.

6.2. Procedimiento de atención a Requerimientos

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


6.2.1. Recepción de PQRS

El cliente interpone su PQRS a través del Gerente de Operaciones o a través de los canales designados por ALMACONTACT SAS para este fin.

- Correo electrónico vozdelcliente@almacontactcol.co
- Link PQRS <https://forms.office.com/r/qTG8FqrgiR>

Los Gerentes de la Operación reciben la PQRS y la escalan al área comercial o al correo electrónico vozdelcliente@almacontactcol.co

Todas las PQRS recepcionadas por los medios diferentes al link, se deben registrar de manera expresa en el aplicativo dispuesto para tal propósito, con la descripción de lo expuesto por el cliente, diligenciando la siguiente información:

	COMERCIAL	Versión 1
	PROCEDIMIENTO PQRS ALMACONTACT	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado Por: Nohora Roció Bejarano	Aprobado Por: Wilffin Valdés

- Número de radicado o consecutivo.
- Fecha y hora de recibido.
- Datos del Peticionario:
- Nombres y apellidos completos del solicitante
- Documentos de Identificación.
- Dirección de recepción de correspondencia
- Correo electrónico
- Descripción de la PQRS
- Área o proceso aplicable

Se debe ingresar la razón principal de la PQRS, diligenciando todos los campos establecidos, haciendo las validaciones requeridas y dejando de manera clara las observaciones.


El área comercial se encargada de informar al cliente la recepción de la PQRS, el número de radicado y la fecha máxima en la que se dará respuesta.

6.2.2. Gestión de las PQRS

El área comercial valida con el responsable del área involucrada si tiene conocimiento de la PQR'S; en caso de no tener conocimiento de dicha PQRS, se envía un correo con la información recibida del cliente, para que el área involucrada realice la gestión correspondiente.

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.

El responsable del área involucrada realizará las respectivas validaciones y

	COMERCIAL	Versión 1
	PROCEDIMIENTO PQRS ALMACONTACT	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado Por: Nohora Roció Bejarano	Aprobado Por: Wilffin Valdés

análisis pertinentes para dar una respuesta al cliente.

6.2.3. Respuesta de PQRS

El área involucrada genera la respuesta con la acción ejecutada, a ejecutar o con la justificación de la no procedencia.

Estas respuestas pueden ser enviadas desde el área comercial o Gerente de Cuenta.

El área comercial consignará en el aplicativo si la respuesta procede o no procede y una breve descripción de la respuesta.

6.2.4. Cierre de la PQRS


El área comercial validará mediante llamada o correo electrónico que el cliente recibió la respuesta y está conforme con la misma.

En cuanto tenga la respuesta del cliente procederá con el cierre de la PQRS en el enlace de PQRS.

En caso de que el cliente no está conforme con la respuesta de la PQRS, se solicita aclaración al cliente de su insatisfacción con la respuesta dada y se procede a realizar una nueva validación de la PQRS.

6.2.5. Medición de PQR

A través del registro del Link PQRS Almacontact se llevará la medición de los diferentes tipos de PQRS, por tipología del caso, área encargada, tipo de respuesta, tiempo de respuesta, canal de recepción de la PQRS y cierre de las mismas.

	COMERCIAL	Versión 1
	PROCEDIMIENTO PQRS ALMACONTACT	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado Por: Nohora Roció Bejarano	Aprobado Por: Wilffin Valdés

La anterior información se compartirá con la Dirección General para generar planes de acción y medir la calidad de los respectivos procesos y áreas de la compañía mensualmente.

7. FLUJOGRAMA

El diagrama de flujo presenta como se desarrolla el proceso de PQRS gráficamente
Ver Anexo “Diagrama de proceso PQRS”

8. INDICADORES

Los indicadores para medir la gestión de las PQR´s son:

Área comercial

- Gestión PQR´s Comercial = Total de PQR´s tramitadas / Total de PQR´s entrantes.

9. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

La matriz de escalamiento es el documento guía para direccionar las reclamaciones de los clientes, en este se encuentran los tiempos de respuesta,

Ver anexo “Matriz escalamiento PQRS”