

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS (PQRS)**

### **1. Objetivo**

Establecer el procedimiento para la recepción, atención, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQRS) presentados por los usuarios titulares del servicio, garantizando transparencia, oportunidad y el derecho a la defensa en los casos que lo requieran.

### **2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los usuarios titulares del servicio que deseen presentar una PQR o un recurso, y a todas las áreas de la empresa encargadas de su atención.

### **3. Mecanismos habilitados para la presentación de PQRS**

El usuario podrá presentar su PQR de manera verbal o escrita a través de los siguientes canales de atención:

- Oficina principal de atención al cliente.
- Línea de WhatsApp oficial de la empresa.
- Página web institucional.
- Correo electrónico corporativo habilitado para PQRS.

### **4. Procedimiento**

#### **4.1 Presentación y recepción de la PQR**

1. El usuario titular del servicio se identifica y presenta su PQR, de forma verbal o escrita, por cualquiera de los canales habilitados.
2. El funcionario que recibe la PQR registra la información correspondiente.
3. En caso de que la PQR corresponda a una falla técnica, se genera una orden de servicio para su atención.
4. Para las PQR de carácter administrativo, actualmente no se cuenta con un registro sistematizado, por lo que se llevará un control manual.

#### **4.2 Notificación de radicación**

Una vez radicada la PQR, el funcionario encargado enviará una notificación vía SMS al usuario confirmando la recepción.

### **4.3 Atención y trámite**

1. El área correspondiente procede a atender la PQR según su naturaleza (técnica o administrativa).
2. Durante el trámite, se podrán solicitar aclaraciones o información adicional al usuario cuando sea necesario.
3. La PQR deberá ser atendida dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

### **4.4. Respuesta**

1. Una vez atendida la PQR, se emite la respuesta oficial al usuario a través del mismo canal por el cual fue presentada, o por el que el usuario indique expresamente.
2. El usuario recibirá una notificación de finalización vía SMS confirmando que su PQR fue resuelta.

### **5. Recursos**

En caso de que el usuario no esté conforme con la respuesta recibida, podrá interponer los recursos correspondientes:

1. Recurso de reposición, inicialmente ante la empresa, para que esta reconsidere su decisión.
2. Recurso de apelación, el cual podrá ser elevado ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en caso de que persista la inconformidad.

### **6. Responsables**

- Área de Atención al Cliente: Recepción y radicación de PQRS.
- Área Técnica: Atención de PQRS por fallas técnicas.
- Área Administrativa: Atención de PQRS de tipo administrativo.
- Gerencia: Resolución de recursos y decisiones de segunda instancia.

### **7. Disposiciones finales**

- La empresa garantizará la trazabilidad de todas las PQRS, al menos en lo relativo a fallas técnicas.
- Las PQR administrativas deberán documentarse en registros manuales hasta la implementación de un sistema sistematizado.
- Se fomentará el uso de medios electrónicos para mejorar la agilidad en la atención.