

MÓNICA CRUZ

**POLITICA ATENCIÓN PQRS**

MONICA CRUZ S.A.S

### PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR UNA PQRS

1. El cliente deberá presentar formalmente y por los canales dispuestos para tales efectos, la petición, queja, reclamo o sugerencia en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de realizado el servicio: Se recibe la petición, queja, reclamo o sugerencia del cliente física mediante los formatos expuestos en cada sede, vía mail, telefónica, digital u otro medio aprobado por la empresa y se registra en el formato correspondiente.
2. Una vez registrada la petición, queja, reclamo o sugerencia y se comunica al responsable de servicio al cliente para brindar la mejor solución posible: Para cualquiera de los casos mencionados anteriormente, se le solicita a la persona que realiza el PQRS como mínimo la siguiente información para darle inicio al procedimiento interno: Nombre y apellido, identificación personal (cédula, pasaporte, cédula de extranjería, etc), Número telefónico de contacto, Sede en la que presenta la que presenta el PQRS y Descripción de la petición, queja, reclamo o sugerencia que está reportando, diligenciado en el formato correspondiente.
3. Se revisa y direcciona la petición, queja, reclamo o sugerencia: El responsable de solucionar PQRS se encarga de realizar las revisiones e inspecciones necesarias según los datos suministrados por el cliente, y se determinan las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que sucedieron los hechos para concluir la responsabilidad o causa efecto en tales hechos. Si es responsabilidad de uno de nuestros aliados, asociados, contratantes independientes o trabajadores, se procede a solucionar la petición, queja, reclamo o sugerencia, y se realiza la acción correctiva interna. . Se reúne las evidencias de avance y se da solución a la petición, queja, reclamo o sugerencia: El responsable de darle solución a la queja llevara a cabo el tratamiento que se le está dando a la queja, buscando las evidencias (documentos y registros) que soportan el avance y cierre de esta, para esto determinara las acciones necesarias que permitan darle solución a la situación presentada en un plazo comprendido de cinco (5) a quince (15) días hábiles. En caso de que no sea responsabilidad de uno de nuestros aliados, asociados, contratantes independientes o trabajadores, se debe demostrar con evidencias al cliente que realiza el PQRS, que la organización no cometió el error pero independientemente de esto se le ayuda, remitiéndola a la dependencia correspondiente en solucionarle, si fuere el caso.
4. Verificar el grado de satisfacción de la persona que presenta el PQRS acerca de la atención y solución de la petición, queja o reclamo: Quien da la solución acerca del PQRS recibido, se comunicara con el cliente vía telefónica, luego de que se reporte la solución de este se verifica que este se encuentre satisfecho, respecto a las

actividades desarrolladas para la solución de esta. En el caso en que la persona que se queja o reclama no desee cerrar la queja y tenga argumentos válidos, se le informa al responsable para que continúe con el tratamiento y proporcione las nuevas evidencias para el cierre y se vuelve a llamar a la persona hasta lograr el cierre.

5. Cierre del PQRS: Una vez satisfecho el cliente con la solución brindada, se debe firmar un acuerdo de paz y salvo con la empresa, en el cual se redacta el problema planteado en el PQRS y solución brindada por la compañía.
6. Si desafortunadamente, y a pesar de haberse evidenciado que la petición, queja o reclamo ya fue atendida adecuadamente, y el Cliente insiste en no cerrar la no conformidad reportada, se podrá hacer unilateralmente, procurando en todo momento el equilibrio entre la mayor satisfacción del cliente y el no detrimento de los intereses de la compañía.
7. Hacer seguimiento: La persona asignada en darle solución al PQRS, realizara el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias e informara al coordinador de calidad el estado de las mismas, el cual estará a cargo de generar alertas a los responsables de darle solución a las quejas antes del tiempo estipulado.
8. Se toman acciones (correctiva/preventivas): Según el tipo de petición, queja o reclamo, y el impacto de ésta en la satisfacción del cliente y/o la prestación del servicio, se toman las respectivas acciones. Si la queja requiere tomar acciones correctivas y/o preventivas *actuar según el "Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas"*.
9. De todo lo actuado se dejarán los respectivos registros y se realizarán las anotaciones que correspondan para alimentar las estadísticas de no conformidades dentro de nuestro sistema integral de gestión.

El cliente deberá presentar formalmente y por los canales dispuestos para tales efectos, la petición, queja, reclamo o sugerencia en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de realizado el servicio

Se revisa y direcciona la petición, queja, reclamo o sugerencia: El responsable de solucionar PQRS se encarga de realizar las revisiones e inspecciones necesarias según los datos suministrados por el cliente, y se determinan las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que sucedieron los hechos para concluir la responsabilidad o causa efecto en tales hechos

El responsable de darle solución a la queja llevara a cabo el tratamiento que se le está dando a la queja, buscando las evidencias (documentos y registros) que soportan el avance y cierre de esta, para esto determinara las acciones necesarias que permitan darle solución a la situación presentada en un plazo comprendido de cinco (5) a quince (15) días hábiles

Verificar el grado de satisfacción de la persona que presenta el PQRS acerca de la atención y solución de la petición, queja o reclamo: Quien da la solución acerca del PQRS recibido, se comunicara con el cliente vía telefónica, luego de que se reporte la solución de este se verifica que este se encuentre satisfecho

Cierre del PQRS: Una vez satisfecho el cliente con la solución brindada, se debe firmar un acuerdo de paz y salvo con la empresa

Si desafortunadamente, y a pesar de haberse evidenciado que la petición, queja o reclamo ya fue atendida adecuadamente, y el Cliente insiste en no cerrar la no conformidad reportada, se podrá hacer unilateralmente, procurando en todo momento el equilibrio entre la mayor satisfacción del cliente y el no detrimento de los intereses de la compañía.

Seguimiento: La persona asignada en darle solución al PQRS, realizara el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias e informara al coordinador de calidad el estado de las mismas, y Se toman acciones (correctiva/preventivas): Según el tipo de petición, queja o reclamo, y el impacto de ésta en la satisfacción del cliente y/o la prestación del servicio, se toman las respectivas acciones

De todo lo actuado se dejarán los respectivos registros y se realizarán las anotaciones que correspondan para alimentar las estadísticas de no conformidades dentro de nuestro sistema integral de gestión.

MÓNICA CRUZ

POLÍTICAS ATENCIÓN PQRS

**FECHA: DICIEMBRE 21 DE 2020**