



MANUAL DE ATENCIÓN A DENUNCIAS Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

BPM Consulting SAS

*!Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*



MANUAL DE ATENCION DE ATENCION A DENUNCIAS
Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES

Código: CMI-MN-1

Fecha de Emisión: 05/11/2024

Versión: 9

Clasificación: Público

Página 2 de 8

OBJETIVO:	El presente documento, tiene como finalidad dar a conocer los canales para radicación y gestión de las denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias que nuestros clientes o usuarios, requieran realizar hacia nuestra compañía.
ALCANCE:	<p>Aplica para para todos los servicios prestados por BPM Consulting SAS: Contact center y BPO, Facturación Electrónica FEEL, Pasarela de Pagos ELP, Outsourcing de TI y demás servicios que la organización preste en el futuro. De igual manera para expresar las situaciones relacionadas con nuestros colaboradores.</p> <p>Este canal de comunicación se habilita también para la gestión de denuncias relacionadas con el SAGRILAFT y PTEE, así como para la gestión de las quejas relacionadas con la discriminación y/o exclusión de los colaboradores en su entorno laboral.</p>
DOCUMENTOS ASOCIADOS:	N/A

ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL (CARGO)	RESPONSABILIDAD
Gerente de control mejora e Innovación	Recepcionar PQRSF mediante los diferentes canales y gestionar su tratamiento y respuesta oportuna con las áreas involucradas internamente.
Gerentes de área	Gestionar con sus equipos de trabajo la respuesta a cada PQRS
Oficial de Cumplimiento	Actuar como primer canal de comunicaciones frente a las denuncias relacionadas con SAGRILAFT- PTEE y entregar una respuesta para comunicar al denunciante.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Denuncia:** Declaración que realiza una persona natural o jurídica ante BPM sobre un hecho o situación que se considera irregular, ilícita o ilegal y que va en contra de SAGRILAFT y/o PTEE.
- **Petición de información:** Solicitud de información de interés general sobre la organización o la prestación del servicio.
- **Petición de consulta:** Es una solicitud mediante la cual una persona pide a la empresa que le proporcione información o conceptos específicos relacionados con el área en que la entidad tiene competencia o conocimiento especializado. Este tipo de solicitud no necesariamente busca obtener documentos o datos específicos, sino que más bien se enfoca en recibir una orientación, aclaración o concepto sobre un tema particular.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad que el usuario puede presentar cuando percibe una deficiencia en el servicio o un comportamiento inadecuado de los funcionarios o empleados de la compañía. Incluye las quejas de las personas que trabajan en la compañía y relacionadas con la transgresión de sus derechos y/o condiciones laborales acordadas, la discriminación o exclusión en su entorno laboral.
- **Reclamo:** Manifestación formal ante la compañía para exigir la solución o reparación de un problema concreto. Está orientado a que la organización adopte medidas específicas para resolver el problema que afecta al solicitante.

Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General



MANUAL DE ATENCION DE ATENCION A DENUNCIAS Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

Código: CMI-MN-1

Fecha de Emisión: 05/11/2024

Versión: 9

Clasificación: Público

Página 3 de 8

- **Sugerencia:** Formulación de ideas o propuestas de mejora de algún servicio existente, nuevo servicio o forma de prestación del servicio por parte de algún cliente hacia nuestra compañía.
- **Felicitación:** Manifestación de agrado, conformidad o satisfacción por parte de algún cliente por los servicios brindados en nuestra compañía o por la atención recibida por parte de nuestros colaboradores.
- **SAGRILAFT:** Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- **PTEE:** Programa de Transparencia y Ética Empresarial
- **Tratamiento de datos:** Solicitud de las personas a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

CANALES PARA RADICACIÓN DE UNA DENUNCIA Y/O PQRSF

BPM Consulting SAS dispone de los siguientes canales, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias de nuestros clientes, usuarios y partes interesadas, sobre alguno de nuestros servicios y/o procesos, así como denuncias relacionadas con el SAGRILAFT y PTEE:



Página web: <https://www.bpmconsulting.com.co>



Línea de Servicio al cliente: (601) 390 2000



Denuncias SAGRILAFT – PTEE: oficialdecumplimiento@bpmconsulting.co

PASO A PASO PARA LA RADICACIÓN DE UNA DENUNCIA Y/O PQRSF

1. **Ingrese a nuestra página web** www.bpmconsulting.com.co diríjase a la parte inferior y ubique el botón PQRSF



Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General



MANUAL DE ATENCION DE ATENCION A DENUNCIAS Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

Código: CMI-MN-1

Fecha de Emisión: 05/11/2024

Versión: 9

Clasificación: Público

Página 4 de 8

2. Ingrese e identifique una nueva petición:

El sistema habilita la opción de una **nueva petición**. Antes de iniciar el proceso, por favor lea atentamente las definiciones incluidas para cada opción, de tal manera que pueda crear la solicitud correcta de acuerdo con su situación particular.



Definiciones



Petición de información: Solicitud de información de interés general sobre la organización o la prestación del servicio.

Petición de consulta: Es una solicitud mediante la cual una persona pide a la empresa que le proporcione información o conceptos específicos relacionados con el área en que la entidad tiene competencia o conocimiento especializado. Este tipo de solicitud no necesariamente busca obtener documentos o datos específicos, sino que más bien se enfoca en recibir una orientación, aclaración o concepto sobre un tema particular.



Manifestación de inconformidad que el usuario puede presentar cuando percibe una deficiencia en el servicio o un comportamiento inadecuado de los funcionarios o empleados de la compañía. Incluye las quejas de las personas que trabajan en la compañía y relacionadas con la transgresión de sus derechos y/o condiciones laborales acordadas, la discriminación o exclusión en su entorno laboral.



Manifestación formal ante la compañía para exigir la solución o reparación de un problema concreto. Está orientado a que la organización adopte medidas específicas para resolver el problema que afecta al solicitante.



Formulación de ideas o propuestas de mejora de algún servicio existente, nuevo servicio o forma de prestación del servicio por parte de algún cliente hacia nuestra compañía.



Manifestación de agradecimiento, conformidad o satisfacción por parte de algún cliente por los servicios brindados en nuestra compañía o por la atención recibida por parte de nuestros colaboradores.



Declaración que realiza una persona natural o jurídica ante BPM sobre un hecho o situación que se considera irregular, ilícita o ilegal y que va en contra del SAGRILAFT y/o PTEE. O



Solicitud de las personas a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

3. Registre los datos de la solicitud

Una vez elija la opción “**nueva petición**”, por favor diligencie de forma completa los datos solicitados. Tenga presente que para las denuncias de SAGRILAFT y PTEE, puede **no** incluir su nombre, tipo de identificación y número de identificación; sin embargo, **SI** es necesario que indique:

Nombre del cliente: **ANONIMO**

Documento de Identificación: **00000**

E – mail: Es necesario diligenciar esta casilla, con el fin darle respuesta a la denuncia presentada

Celular: **00000**

Dirección: **NA**

Nota: los campos señalados con () son de carácter obligatorio y deben ser diligenciados.*

Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General



Sección 1 - INFORMACIÓN DEL USUARIO

Información del usuario

Nombre del cliente: *

Tipo de identificación: *

Seleccionar

Documento de identificación:

E-mail: *

Tipo de Solicitante: *

Seleccionar

País: *

Colombia

Departamento: *

Seleccionar

Ciudad: *

Medio de contacto preferido:

Seleccionar

Teléfono:

Celular:

Dirección:

Sección 2 - INFORMACIÓN DE SOLICITUD

En esta sección es importante que clasifique su requerimiento por tipo de solicitud, según la lista desplegable y a su vez, que asocie dicha solicitud con algún servicio de BPM, la organización en general o SAGRILAFT y/o PTEE. Por favor tenga en cuenta que la opción **Denuncia** está relacionada solamente con **SAGRILAFT y/o PTEE**.

Si considera pertinente puede adjuntar documentos que apoyen su solicitud.

Información de solicitud

Tipo de Solicitud: *

Seleccionar

Solicitud relacionada con: *

Seleccionar

- 01-Contact Center
- 02-FEEL Facturación Electrónica
- 03-Outsourcing de T.I.
- 04-Pasarela de Pagos
- 05-Información general
- 06-SAGRILAFT
- 07-PTEE

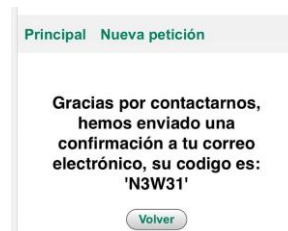
4. Autorización para el tratamiento de datos

Por favor lea atentamente la autorización que le concede a BPM Consulting para el tratamiento de sus datos. Si requiere más información o conocer el contenido completo de la política, puede hacerlo en la opción **“Ver política”**.



5. Radique su solicitud

Concluidos los pasos 3 y 4 el sistema le permitirá el envío de la solicitud; posteriormente le mostrará el # código con que quedará registrada su solicitud. De igual forma, recibirá vía correo electrónico el mismo código para su seguimiento y respuesta.



6. Consulte el estado de su solicitud

Si desea consultar el estado o respuesta de su solicitud, por favor ingrese a nuestra página web www.bpmconsulting.com.co, en la parte inferior ubicar el botón de acceso a PQRSF y dar clic para acceder al aplicativo de PQRSF. Indique el correo electrónico con el cual registró su solicitud, así como el # del radicado.

Email:

Número de petición:

Verificar petición

El sistema, le permitirá verificar la información registrada en su PQRSF y si lo desea, enviar un nuevo mensaje de seguimiento o archivo adjunto a su solicitud, como se muestra a continuación:

Realizar seguimiento

Mensaje:

Adjuntar:

Seleccionar archivo No se eligió archivo



7. Gestión interna de la solicitud

Las denuncias y/o PQRSF que se reciben por la página web son revisadas internamente por la Gerencia de Control Mejora e Innovación y según la clasificación y tipo de solicitud, se remiten al área pertinente para su debida gestión y respuesta. Para las denuncias de SAGRILAF y/o PTEE, se remiten al Oficial de Cumplimiento de BPM Consulting.

Se pueden presentar casos en los que las PQRSF no ingresan el canal de PQRSF de la página web, sino que son enviadas directamente en la dirección de las oficinas o a correos de nuestros funcionarios (supervisores y/o gerentes). Para estos casos, todas las PQRSF serán informadas internamente a la Gerencia de Control Mejora e innovación, para efectos de seguimiento y control. En estos casos, la respuesta será enviada por el mismo canal de comunicación que se recibió inicialmente la solicitud.

Las denuncias del SAGRILAF y PTEE que sean enviadas al correo electrónico del Oficial de Cumplimiento, serán tramitadas directamente por dicho profesional.

TIEMPOS DE RESPUESTA A UNA DENUNCIA Y/O PQRSF

Los términos para dar atención a una denuncia y/o PQRSF registrada por un cliente o usuario se relacionan a continuación y fueron definidos tomando como directriz lo consignado en la Ley 1755 de 2015 (artículo 14). Los tiempos se cuentan a partir de la fecha de recepción de la solicitud, en el canal habilitado:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Petición	Petición de consulta: 15 días hábiles Petición de Información: 10 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Tratamiento de Datos	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Felicitación	NA

Si un usuario recibe respuesta dentro del tiempo legal o términos establecidos en la Ley, pero la respuesta no le satisface, puede objetarla ante BPM Consulting SAS dentro del término de 10 días hábiles, a partir de la fecha en la que se envía la respuesta al solicitante.

TRAZABILIDAD		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	13-06-2010	Creación del documento
2	25-05-2011	Inclusión de tiempo máximo para dar respuesta al número de radicado de una QRF mediante correo electrónico
3	15-10-2020	Se estructura el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el software del sistema integrado de gestión
4	15-03-2021	Actualización del formato y la codificación del manual conforme a, procedimiento de control de información documentada
5	20-10-2022	Se elimina la versión la anterior, debido a que se cambia el código del documento para ser asignado al proceso de control de mejora e innovación. Se adiciona el manejo de PQRS que remiten a través de medio físico radicada en nuestras instalaciones.

Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General



MANUAL DE ATENCION DE ATENCION A DENUNCIAS
Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES

Código: CMI-MN-1

Fecha de Emisión: 05/11/2024

Versión: 9

Clasificación: Público

Página 8 de 8

TRAZABILIDAD

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
6	02-01-2024	Actualización razón social. Cambio de la clasificación del documento, de Privado a Público.
7	28-02-2024	Actualización portada del documento
8	02-09-2024	Actualización del Manual para incluir la opción "Denuncias" que aplican para el SAGRILAF-T-PTTE. Se incluye información relacionada con las acciones a seguir y tiempos de respuesta para dicho proceso. Se actualiza el nombre del documento para incluir el concepto de Denuncias.
9	05-11-2024	Actualizaciones de las siguientes definiciones para dar claridad sobre los requerimientos que se pueden tramitar por dichos conceptos: <ul style="list-style-type: none">• Petición de información• Petición de consulta• Queja (**)• Reclamo (**) Se incluye en el alcance, la presentación de quejas relacionadas con discriminación y/o exclusión en su entorno laboral.

Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

Aprobó: Gerente General