



**MANUAL DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS,  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES**

**BPM CONSULTING**



Contact  
Center



Outsourcing  
TI



Facturación  
Electrónica



Pasarela  
de Pagos



IA  
Omnicanal

|                                                                                   |                                                                                                  |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE ATENCION DE DENUNCIAS,<br>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br>SUGERENCIAS, FELICITACIONES | Código: CMI-MN-1             |
|                                                                                   |                                                                                                  | Fecha de Emisión: 26/02/2026 |
|                                                                                   |                                                                                                  | Versión: 10                  |
|                                                                                   |                                                                                                  | Clasificación: Público       |
|                                                                                   |                                                                                                  | Página 2 de 9                |
|                                                                                   |                                                                                                  |                              |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b>             | 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.                                                                                                                                                                   |
| <b>ALCANCE:</b>              | 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. Este canal de comunicación se habilita también para la gestión de denuncias relacionadas con el SAGRILAF y PTEE. |
| <b>DOCUMENTOS ASOCIADOS:</b> | 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 SAGRILAF- PTEE y entregar una respuesta para comunicar al denunciante. |

## TERMINOS 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 SAGRILAF y/o PTEE.
- **Petición:** Solicitud de información de interés general sobre la organización o la prestación del servicio.
- **Queja:** Declaración de inconformidad por algún hecho o situación relacionado con la atención brindada al cliente por alguno de nuestros colaboradores.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad por parte de un cliente acerca de funcionamiento o irregularidad en las características de los servicios ofrecidos por nuestra compañía.

|                                              |                    |                         |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación | Revisó: Subgerente | Aprobó: Gerente General |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|

|                                                                                   |                                                                                                  |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE ATENCION DE DENUNCIAS,<br>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br>SUGERENCIAS, FELICITACIONES | Código: CMI-MN-1             |
|                                                                                   |                                                                                                  | Fecha de Emisión: 26/02/2026 |
|                                                                                   |                                                                                                  | Versión: 10                  |
|                                                                                   |                                                                                                  | Clasificación: Público       |
|                                                                                   |                                                                                                  | Página 3 de 9                |
|                                                                                   |                                                                                                  |                              |

- 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.
- SAGRILIFT: Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- PTEE: Programa de Transparencia y Ética Empresarial

## CANALES PARA LA RADICACIÓN DE UNA 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 SAGRILIFT y PTEE:

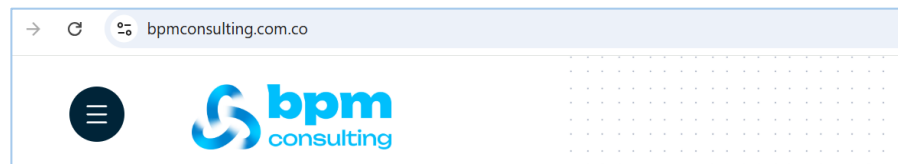
**Página web:** <https://www.bpmconsulting.com.co>

**Línea de Servicio al cliente:** (601) 390 2000

**Denuncias SAGRILIFT – PTEE:** [oficialdecumplimiento@bpmconsulting.co](mailto:oficialdecumplimiento@bpmconsulting.co)

## CÓMO RADICAR UNA PQRSF

1. Ingrese a nuestra página web [www.bpmconsulting.com.co](http://www.bpmconsulting.com.co). En el footer de la página encontrará el ícono PQRS

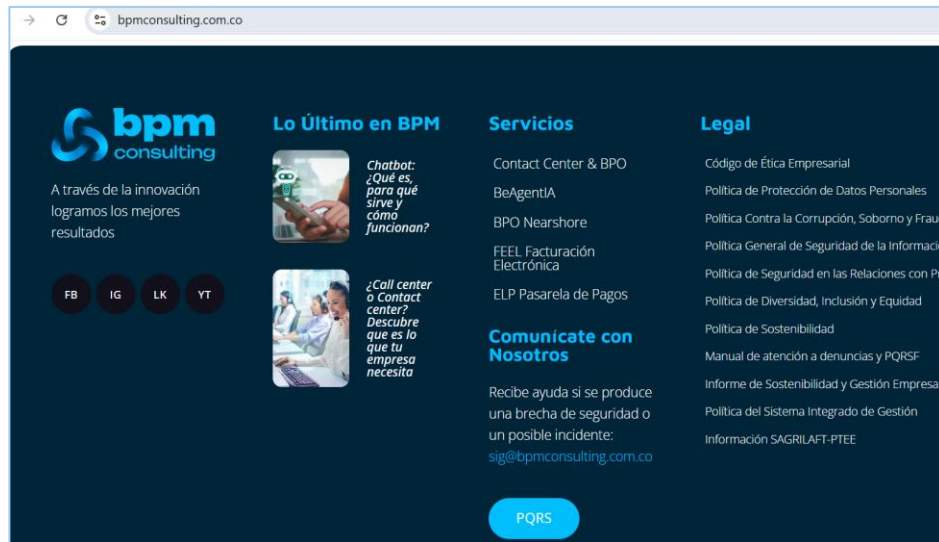


Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación

Revisó: Subgerente

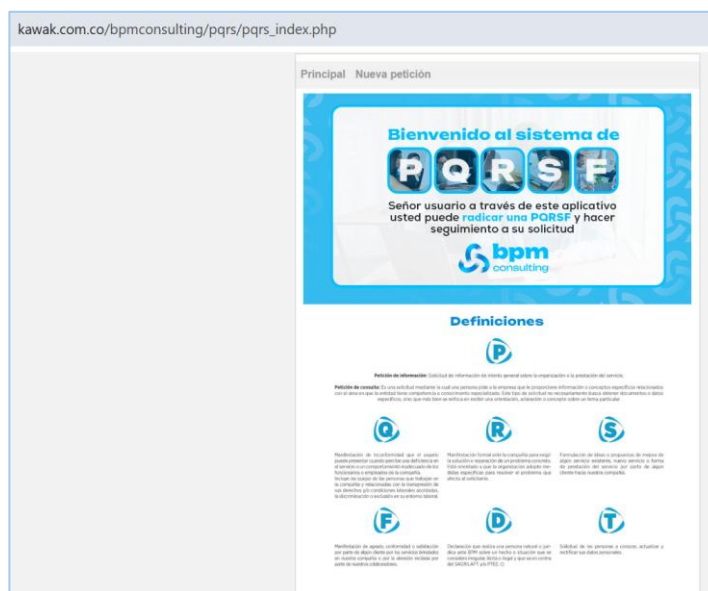
Aprobó: Gerente General

|                                                                                   |                                                                                                  |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE ATENCION DE DENUNCIAS,<br>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br>SUGERENCIAS, FELICITACIONES | Código: CMI-MN-1             |
|                                                                                   |                                                                                                  | Fecha de Emisión: 26/02/2026 |
|                                                                                   |                                                                                                  | Versión: 10                  |
|                                                                                   |                                                                                                  | Clasificación: Público       |
|                                                                                   |                                                                                                  | Página 4 de 9                |
|                                                                                   |                                                                                                  |                              |



## 2. Identifique el requerimiento a presentar

Una vez seleccione la opción **PQRS**, el sistema lo dirigirá a la siguiente sección donde podrá encontrar las definiciones de cada solicitud para que elija la opción correcta más adelante.



|                                              |                    |                         |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación | Revisó: Subgerente | Aprobó: Gerente General |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|

|                                                                                   |                                                                                                           |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION DE DENUNCIAS,<br/>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS, FELICITACIONES</b> | Código: CMI-MN-1             |
|                                                                                   |                                                                                                           | Fecha de Emisión: 26/02/2026 |
|                                                                                   |                                                                                                           | Versión: 10                  |
|                                                                                   |                                                                                                           | Clasificación: Público       |
|                                                                                   |                                                                                                           | Página 5 de 9                |

Seleccione la opción **Nueva Petición**, para diligenciar el formulario con el detalle de su requerimiento.



Una vez elija la opción “**nueva petición**”, por favor diligencie de forma completa los datos solicitados. Tenga presente que para las denuncias de SAGRILAF 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**

### **Sección 1 – Información del usuario**

| Información del usuario      |                      |
|------------------------------|----------------------|
| Nombre del cliente: *        | <input type="text"/> |
| Tipo de identificación: *    | <input type="text"/> |
| Documento de identificación: | <input type="text"/> |
| E-mail: *                    | <input type="text"/> |
| Tipo de Solicitante: *       | <input type="text"/> |
| País: *                      | <input type="text"/> |
| Departamento: *              | <input type="text"/> |
| Ciudad: *                    | <input type="text"/> |
| Medio de contacto preferido: | <input type="text"/> |
| Teléfono:                    | <input type="text"/> |
| Celular:                     | <input type="text"/> |
| Dirección:                   | <input type="text"/> |

|                                              |                    |                         |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación | Revisó: Subgerente | Aprobó: Gerente General |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|

|                                                                                   |                                                                                                           |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION DE DENUNCIAS,<br/>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS, FELICITACIONES</b> | Código: CMI-MN-1             |
|                                                                                   |                                                                                                           | Fecha de Emisión: 26/02/2026 |
|                                                                                   |                                                                                                           | Versión: 10                  |
|                                                                                   |                                                                                                           | Clasificación: Público       |
|                                                                                   |                                                                                                           | Página 6 de 9                |

## **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 SAGRILAF y/o PTEE. Por favor tenga en cuenta que la opción Denuncia está relacionada solamente con SAGRILAF y/o PTEE.

Si considera pertinente puede adjuntar documentos que apoyen su solicitud.

**Información de solicitud**

Tipo de Solicitud: \*

Seleccionar
 ▼

Solicitud relacionada con: \*

Seleccionar
 ▼

Seleccionar

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

### **3. 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”](#)**.

### **4. 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.

Principal
Nueva petición

**Gracias por contactarnos,  
hemos enviado una  
confirmación a tu correo  
electrónico, su código es:  
'N3W31'**

[Volver](#)

|                                              |                    |                         |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación | Revisó: Subgerente | Aprobó: Gerente General |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|

|                                                                                   |                                                                                                           |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION DE DENUNCIAS,<br/>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS, FELICITACIONES</b> | Código: CMI-MN-1             |
|                                                                                   |                                                                                                           | Fecha de Emisión: 26/02/2026 |
|                                                                                   |                                                                                                           | Versión: 10                  |
|                                                                                   |                                                                                                           | Clasificación: Público       |
|                                                                                   |                                                                                                           | Página 7 de 9                |

## 5. 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](http://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.



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:



## 6. 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.

|                                              |                    |                         |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación | Revisó: Subgerente | Aprobó: Gerente General |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|



|                                                                                   |                                                                                                           |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION DE DENUNCIAS,<br/>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS, FELICITACIONES</b> | Código: CMI-MN-1             |
|                                                                                   |                                                                                                           | Fecha de Emisión: 26/02/2026 |
|                                                                                   |                                                                                                           | Versión: 10                  |
|                                                                                   |                                                                                                           | Clasificación: Público       |
|                                                                                   |                                                                                                           | Página 8 de 9                |

## TIEMPOS DE RESPUESTA A UNA 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                                               |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Denuncia</b>     | <b>15 días hábiles</b>                                            |
| <b>Petición</b>     | <b>Petición General: 15 días<br/>Petición Documentos: 10 días</b> |
| <b>Queja</b>        | <b>15 días hábiles</b>                                            |
| <b>Reclamo</b>      | <b>15 días hábiles</b>                                            |
| <b>Sugerencia</b>   | <b>15 días hábiles</b>                                            |
| <b>Felicitación</b> | <b>NA</b>                                                         |

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

| CONTROL DE CAMBIOS |                     |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCION                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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. |
| 6                  | 02-01-2024          | Actualización razón social.<br>Cambio de la clasificación del documento, de Privado a Público.                                                                                                                                                           |
| 7                  | 28-02-2024          | Actualización de la portada del documento                                                                                                                                                                                                                |

|                                              |                    |                         |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación | Revisó: Subgerente | Aprobó: Gerente General |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|



|                                                                                   |                                                                                                  |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE ATENCION DE DENUNCIAS,<br>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br>SUGERENCIAS, FELICITACIONES | Código: CMI-MN-1             |
|                                                                                   |                                                                                                  | Fecha de Emisión: 26/02/2026 |
|                                                                                   |                                                                                                  | Versión: 10                  |
|                                                                                   |                                                                                                  | Clasificación: Público       |
|                                                                                   |                                                                                                  | Página 9 de 9                |
|                                                                                   |                                                                                                  |                              |

| CONTROL DE CAMBIOS |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8                  | 02-09-2024          | Actualización del Manual para incluir la opción "Denuncias" que aplican para el SAGRILIFT-PTEE. Se incluye información relacionada con las acciones a seguir y tiempos de respuesta para dicho proceso.<br>Se actualiza el nombre del documento para incluir el concepto de Denuncias.                                                                                                                                 |
| 9                  | 05-11-2024          | Actualización de las siguientes definiciones para dar claridad sobre los requerimientos que se pueden tramitar por dichos conceptos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición de información</li> <li>• Petición de consulta</li> <li>• Queja (**)</li> <li>• Reclamo</li> </ul> (**) se incluye en el alcance, la presentación de quejas relacionadas con discriminación y/o exclusión en su entorno laboral |
| 10                 | 26-02-2026          | Actualización de la imagen corporativa mediante el ajuste del nuevo logo, la adecuación de colores en tablas y textos, alineados con la nueva paleta institucional.                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                              |                    |                         |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Elaboró: Gerente Control Mejora e Innovación | Revisó: Subgerente | Aprobó: Gerente General |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------------|