

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQR'S, DERECHOS DE PETICIÓN, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	Página 1 de 15
		CÓDIGO: GS-PQ-P01
		VERSIÓN: 04
Proceso: Gestión Servicio al cliente		Proceso: Gestión de PQR

HISTORIAL DE CAMBIOS Y VERSIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUALIZACIÓN	ELABORADO POR	APROBADO POR
05/12/2016	01	Emisión	Ana Maria Gomez	Camila Wesner
03/05/2018	02	Cambio en el proceso de atención	Ana Maria Gomez	Camila Wesner
29/10/2020	03	Adición del flujo bajo la notación BPMN	Julian Arevalo Cruz Coord de Procesos y Proyectos	Cesar Ruiz Director de Operaciones
14/09/21	03	Se revisó y no requiere actualización	Susana Linares Coord de Procesos y Proyectos	Cesar Ruiz Director de Operaciones
20/05/22	04	Se modifica alcance del documento y se agregan las condiciones generale y descripción del procedimiento para la atención de PQRs del producto Adquirencia	Susa Linares Coordinador de Procesos y Proyectos Sandra Borda Coordinador de Servicio al Cliente y Logística Jose Miguel Carreño Especialista Monitoreo Adquirencia	Cesar Ruiz Director de Operaciones

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQR'S, DERECHOS DE PETICIÓN, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	Página 2 de 15
		CÓDIGO: GS-PQ-P01
		VERSIÓN: 04
Proceso: Gestión Servicio al cliente		Proceso: Gestión de PQR

1. OBJETIVO

Describir de forma clara el procedimiento para la recepción y atención de los PQR'S, derechos de petición y/o recursos de reposición con o sin subsidio de apelación radicados por clientes y/o usuarios de Moviired S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre la atención de PQRs de los diferentes productos y/o servicios que presta la compañía a sus clientes y/o usuarios, inicia con la radicación de la PQRs por los canales definidos por la compañía y finaliza con la respuesta de dicho caso al cliente y/o usuario.

Específicamente para las peticiones, la cual se presenta ante la compañía en los casos que el cliente y/o usuario no tiene una respuesta oportuna a la solicitud inicial. La petición debe recibirse por medio escrito a través de los diferentes canales electrónicos de atención, como: Chatbot, correo y línea de atención telefónica, la petición es amparada bajo el artículo 23 de la constitución política de Colombia.

Asimismo este procedimiento aplica para clientes y/o usuarios afiliados al servicio de adquirencia a través de Moviired como agregador autorizado por la compañía MOVii, para prestar el servicio de adquirencia física.

3. DEFINICIONES

- **Derecho de Petición:** El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Este debe ser atendido en el lapso de 15 días hábiles desde la fecha de la recepción.
- **Artículo 23 Constitución política de Colombia:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Recurso de reposición:** Es aquella figura o herramienta jurídica la cual busca que quien expidió el acto administrativo o la providencia que se impugna la modifique o revoque. Este puede venir acompañado de un recurso de apelación.
- **CRM: customer relationship management,** herramienta de registro, control, escalamiento y seguimiento de los contactos generados por los clientes y/o usuarios hacia la compañía.
- **DP:** Abreviatura Derecho de Petición.
- **SAC:** Sigla de servicio al cliente.
- **Libro de Correspondencia Moviired S.A.S:** Allí se registra toda la correspondencia que llega a la compañía de manera física, se deja constancia a quien se le entrega la misma por temas de control.
- **Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.
- **Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQR'S, DERECHOS DE PETICIÓN, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	Página 3 de 15
		CÓDIGO: GS-PQ-P01
		VERSIÓN: 04
Proceso: Gestión Servicio al cliente	Proceso: Gestión de PQR	

objeto postal.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto y/o servicio adquirido, también es referido a la mala atención al usuario.
- **Reclamo:** Es la disconformidad relacionada con los productos y/o servicios adquiridos.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por los clientes, que tiene por objeto mejorar el servicio prestado.
- **Solicitud:** son todas aquellas acciones que el usuario requiere sobre el uso de su producto.
- **Felicitaciones:** Manifestación de agradecimiento o satisfacción hacia los productos y/o servicios ofrecidos por la compañía.
- **Tiempo de Atención:** Es el tiempo que se toma la compañía en dar respuesta al usuario a su solicitud, queja o reclamo.
- **Tiempo de Solución:** Es el tiempo que la compañía toma para realizar la revisión, análisis y procesar dicho caso y entregar una respuesta al usuario para su pronta solución.

4. CONDICIONES GENERALES

- a. Todos los casos que ingresan a los canales de atención establecidos (correo, chat, redes y página web) de servicio al cliente deben contar con un número de caso con el cual el cliente conocerá el No. De registro de su contacto y podrá realizar seguimiento en el caso que lo requiera.
- b. Es responsabilidad del agente de servicio al cliente generar un número de caso en todas las solicitudes correspondientes a PQR's.
- c. Para las PQR'S que por su complejidad tarden más del tiempo estipulado deberán presentar una ampliación de términos al solicitante
- d. Si se escala una PQR'S a otra área pero esta no es atendida se notificará al director del área y en caso de continuar la novedad se presentará en el comité directivo
- e. Si la PQR's ingresa por otro medio que no está contemplado en el ítem A, ésta será enviada al coordinador del área.

Los mecanismos de atención son:

Pág. Web: www.movilred.co
 Correo electrónico: servicioapp@moviired.co
 Correo electrónico Giros: giros@moviired.co
 Correo electrónico Datafonos: sacdatafono@moviired.co
 Chat bot del app y portal tendero
 Redes sociales: Facebook

Nota: El trámite de atención de recursos, Derechos de petición y/o solicitudes de indemnización, se rigen por las normas relativas consagradas en el Código Contencioso Administrativo.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQR'S, DERECHOS DE PETICIÓN, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	Página 4 de 15
		CÓDIGO: GS-PQ-P01
		VERSIÓN: 04
Proceso: Gestión Servicio al Cliente	Proceso: Gestión de PQR	

Así mismo el art 32 de la Ley 1369 de 2009 establece: "Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador Postal".

Dichas solicitudes podrán realizarse de manera verbal o escrita según lo estipulado en el art 23 de la Resolución 3038.

Para los casos recepcionados por correo certificado, deberá adjuntarse el soporte guía para que quede la traza de la misma en el sistema.

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el Remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del Giro Postal, las solicitudes de indemnización presentadas por el destinatario por expoliación o avería deberán realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del Giro postal.

MOVIRED S.A.S no se encuentra obligado a indemnizar por aquellas solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos anteriormente.

Peticiones, Quejas o Reclamos y solicitudes de indemnización se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo, de acuerdo a las normas relativas al derecho de petición consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para todos los casos las áreas tendrán un tiempo interno de respuesta de máximo 3 días hábiles para emitir al área responsable la información correspondiente al caso.

REQUISITOS PRESENTACIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:

Los Usuarios de los Giros Postales Nacionales pueden presentar las PQR y las Solicitudes de indemnización de manera escrita o de manera electrónica mediante los canales mencionados anteriormente.

Para que su PQR o Solicitudes de indemnización se realicen de manera correcta, EL REMITENTE o DESTINATARIO, deberá suministrar por lo menos la siguiente información:

1. Nombre y Apellidos Completos del representante legal, Remitente y/o Destinatario.
2. Número de Identificación del representante legal, Remitente y/o Destinatario.
3. Número de usuario y/o del Remitente y Destinatario.
4. Fecha de Imposición del Giro Postal Nacional. Si aplica.
5. Una breve descripción de los hechos.

Para las **Solicitudes de Indemnización** el usuario de los Giros postales Nacionales acompañará su solicitud de:

1. Copia simple y legible de su documento de identidad.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQR'S, DERECHOS DE PETICIÓN, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	Página 5 de 15
		CÓDIGO: GS-PQ-P01
		VERSIÓN: 04
Proceso: Gestión Servicio al cliente	Proceso: Gestión de PQR	

2. Copia simple y legible de la prueba de admisión o prueba de entrega (opcional).

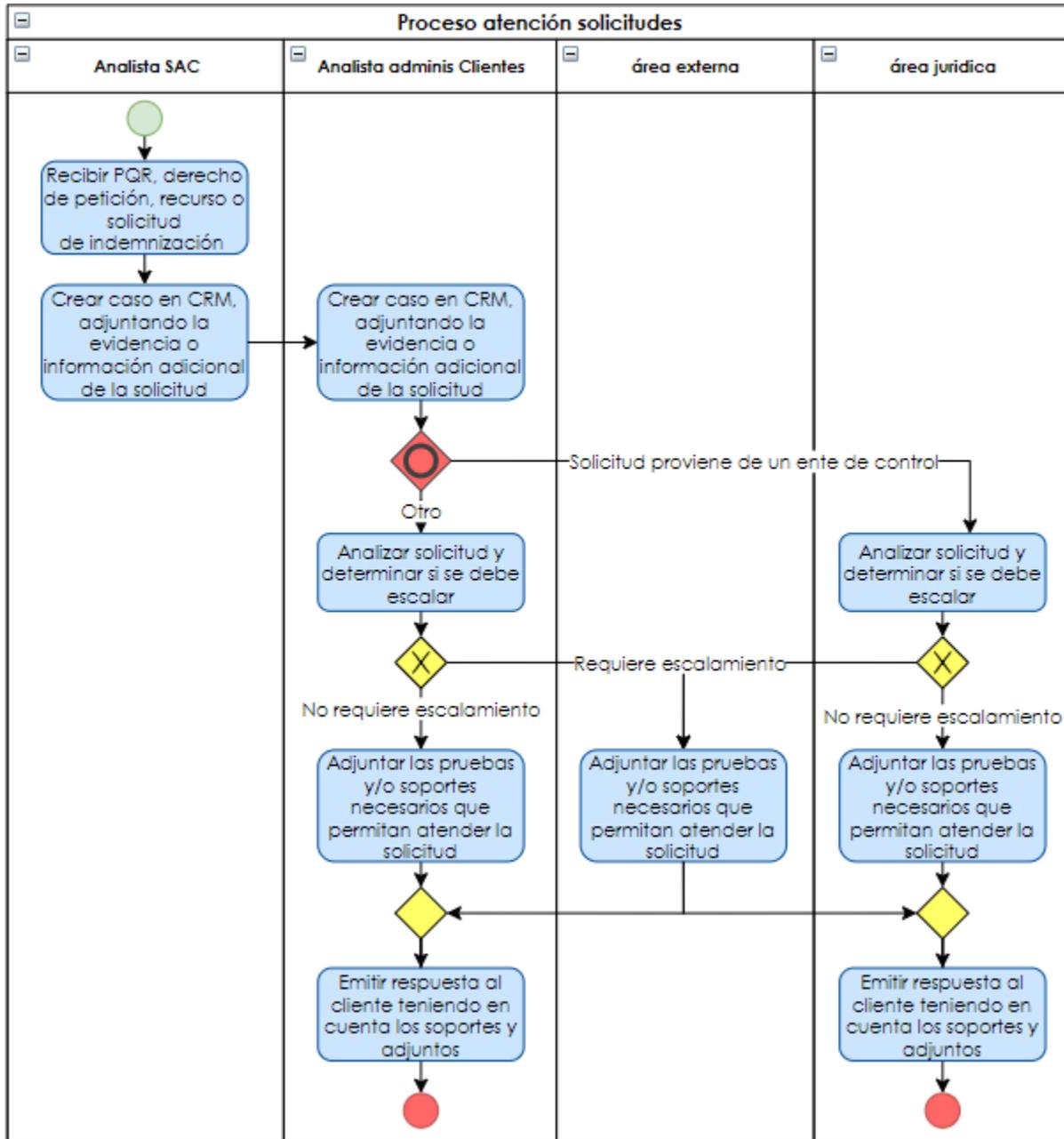
4.1. CONDICIONES GENERALES PRODUCTO ADQUIRENCIA FÍSICA

Moviired tiene establecido los siguientes canales de atención para gestionar las diferentes solicitudes de los usuarios de adquirencia:

Chatbot - Whatsapp: 314 411 5340

Correo: sacdatafono@moviired.co

5. FLUJO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN



6. FLUJO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN SERVICIO/ PRODUCTO ADQUIRENCIA

