

## PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PQRs

Versión	Descripción	Fecha	Responsable
1.0	Creación de documento	12/2022	Andres Mejia

**OBJETIVO:** Dar respuesta oportuna a los PQR presentados por los clientes sobre los servicios prestados por SIMPLE COMUNICACIONES SAS y tomar acciones que permitan disminuir y/o eliminar sus causas.

### Lider de servicio al cliente (Oficial de PQRs):

- Recibir, registrar y gestionar las solicitudes, quejas o reclamos de los clientes, ya sea por teléfono, correo electrónico o formulario en línea.
  - Clasificar y registrar las PQRs según su naturaleza y prioridad.
  - Investigar a fondo cada solicitud, queja o reclamo para comprender la situación y las circunstancias que la rodean.
  - Hacer seguimiento de cada caso y coordinar con los departamentos correspondientes para resolver las PQRs de manera efectiva y oportuna, buscando soluciones satisfactorias para los clientes.
  - Mantener al cliente informado sobre el estado de su solicitud, queja o reclamo, proporcionando actualizaciones periódicas y explicando los pasos que se están tomando para resolver el problema.
  - Identificar patrones o tendencias recurrentes en las PQRs para proponer mejoras en los productos, servicios o procesos de la empresa y prevenir problemas futuros.
  - Generar informes periódicos sobre el volumen, tipo y estado de las PQRs para presentar a la dirección y ayudar en la toma de decisiones.
  - Asegurarse de que cada cliente reciba una respuesta adecuada y que sus preocupaciones sean tratadas con profesionalismo y empatía, buscando siempre la satisfacción del cliente.
- **Canales de atención:** Los PQRs podrán ser recibidos a través de nuestro [centro de ayuda web](#). Cuando se coloca una solicitud, el sistema genera una notificación por correo electrónico tanto al cliente como al agente de servicio encargado de atenderla.

Payválida &gt; Enviar una solicitud

## ENVIAR UNA SOLICITUD

Elija su necesidad

Correo electrónico

Asunto

DNI/CE/CC

Ingrese su número de identificación personal

Teléfono o móvil de contacto

Ingrese su número de teléfono o móvil de contacto

Dirección/Domicilio

Ingrese su dirección de domicilio.

País

- **Atención de PQRSs:**

- La persona que recibe el ticket generado por el PQRS, revisa la solicitud y comunica al cliente por correo electrónico, el tiempo de respuesta establecido según nuestros [SLAs](#)
- En caso de ser necesario, se asigna al responsable según el área, quien se entera del tiempo de respuesta que se le informo al cliente para resolver el inconveniente presentado.
- Los PQRSs deberán ser atendidos en un tiempo no superior a 3 días hábiles según se establece en los SLAs de la compañía.

- **Respuesta al cliente:**

- Durante la atención de la solicitud, se deberá informar al cliente por correo electrónico que se está atendiendo su PQRS y se indaga más a fondo sobre el asunto (si se requiere). Cuando se está a espera de una respuesta por parte del cliente, se coloca el ticket en estado "Pendiente". Si después de 48 horas el cliente no ha dado respuesta, el ticket se cierra automáticamente y el cliente deberá volver a colocar un nuevo PQRS.
- En caso de tener la solución, se le informa al cliente por correo electrónico. En



caso de no ubicar el cliente con los datos suministrados se deja registro de ello en el ticket creado por el cliente. El ticket se coloca en estado "Resuelto".