

ANEXO 4

POLITICAS DE PQRS Y DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN INCLUIR LAS SOLICITUDES

Las **PQRSF** (peticiones, quejas, recursos, sugerencias y Felicitaciones), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente, que responden a las necesidades comunicativas de los clientes.

- **PETICIÓN:** Es la actuación mediante el cual nuestros clientes solicitan información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación de la inconformidad ante el servicio prestado.
- **RECURSO:** Es la expresión o manifestación de inconformidad sobre la decisión tomada por la empresa frente a una queja o reclamo.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio ofrecido.
- **FELICITACIÓN:** Es la manifestación de la gratitud por la satisfacción de un buen servicio.

Las PQRSF se administran en BTW por medio de la Herramienta de gestión Mantis, en la cual se otorga a cada cliente su acceso para el seguimiento de las mismas, a continuación, enunciaremos el proceso para llevar a cabo la apertura de una PQRSF.

1. **Recepción de la PQRSF:** El cliente puede radicar una PQRSF a través de los canales de comunicación autorizados:

(60) (4) 4608131
(+57) 317 350 0898
tuexperiencia@btw.com.co
Soporte@btw.com.co

2. **Gestión de La PQRSF:** La coordinadora de servicio al cliente, cuenta con la capacidad de registrar, indagar y responder cada una de las PQRSF de manera oportuna en la herramienta de gestión Mantis; así mismo es la persona que se encargara de reunir a las personas implicadas dentro de la organización y velar en todo momento por los derechos del cliente, con el fin de garantizar el cumplimiento de lo pactado contractualmente y de esta manera otorgar las respuestas necesarias para establecer una correcta prestación del servicio.
3. **Consulta y seguimiento de las PQRSF:** A través de la herramienta de gestión Mantis se radica cada una de las PQRSF donde se asigna un numero de Ticket o solicitud, el cual es informado mediante correo electrónico o en contacto telefónico. Los clientes podrán realizar el seguimiento o consulta de las PQRSF a través de la herramienta de gestión o contactando telefónicamente a la línea de atención donde deberán indicar el número de ticket o solicitud asignado.

DOCUMENTACION DE LAS SOLICITUDES

En la documentación de las solicitudes se involucra la calidad de la atención y la velocidad que tienen las personas que hacen parte del proceso, con el objetivo de lograr entender de la mejor manera el contexto donde se presenta un error, inconveniente o solicitud; es por ello que se ha acogido la documentación como parte del proceso de soporte de nómina electrónica en BTW. Siendo una de las partes más visibles y sin ella no se podría dar garantía de la calidad del servicio, dicho lo anterior se establece la siguiente estructura, con el fin de dar claridad y cumplimiento de la documentación en las solicitudes:

1. La documentación es para otras personas, por ende, es importante saludar, pedir el favor y despedirse, adicional debemos asegurarnos de que lo escrito es lo suficientemente claro, sin dejar espacios a mal interpretaciones.
2. Se debe garantizar la siguiente información al momento de hacer un reporte en la herramienta de gestión.
 - NIT de la empresa Solicitante.
 - Contacto de quien reporta la solicitud (nombre completo, correo electrónico, número de teléfono fijo, número de celular).
 - Contacto de quien estará pendiente de la solicitud (nombre completo, correo electrónico, número de teléfono fijo, número de celular), si aplica.
 - Número legal del documento, en que se evidencia el inconveniente.
 - Adjuntar captura de pantalla donde se evidencie el error.
 - Descripción de la solicitud, que pueda dar claridad sobre el contexto del inconveniente o solicitud a reportar.
3. Las solicitudes deben ser documentadas por los operadores, por lo menos una vez al día, con el fin de dar trazabilidad y avance sobre las solicitudes a excepción de las solicitudes donde hubo un acuerdo o cita con el cliente.
4. Al momento de resolver una solicitud, se debe garantizar que quede consignado el respectivo análisis de la solución, adicional debe garantizar que se le informa al cliente la solución por los medios establecidos.

Todo correo electrónico que haga referencia a una solicitud debe ser enviado desde la herramienta de gestión, no está permitido por ningún motivo hacer uso del correo corporativo de cada colaborador, en los casos en los que los documentos adjuntos superen los 2 MB, se debe compartir en el cuerpo del correo electrónico el enlace desde Google drive, donde quede compartida la información.