



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

CODIGO:

MP_PQR_06_15

VERSIÓN:

02

paginas:

Página 1 de 6

FECHA DE EMISION:


JUNIO DE 2015

TITULO:

DETALLES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PQR

Tabla de contenido

1	INFORMACIÓN AL CLIENTE	2
2	RECEPCION DE LA PQR	3
2.1	Línea telefónica habilitada para las PQR:.....	3
2.2	Registros web a través del link http://www.multihogar.com	4
2.3	Suministra dirección física con el fin de radicar la PQR.	4
3.	PLAZO DE RESPUESTA:	5
4	MONITOREO DE PQR:.....	66

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP_PQR_06_15	VERSIÓN: 02
		paginas: Página 2 de 6	
FECHA DE EMISION: JUNIO DE 2015	TITULO: DETALLES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PQR		

Detalles en el procedimiento

1 INFORMACIÓN AL CLIENTE.

1 INFORMACIÓN AL CLIENTE.

Los funcionarios de Integrales Colombia, entiéndase por funcionario todo aquel que interactúe con el cliente, deberá informar al consumidor la existencia de un sistema de administración y procesamiento de las PQR'S, al que podrá acceder con la finalidad de instaurar peticiones, quejas y reclamos y cuyos medios de acceso son:

A. línea telefónica habilitada para las PQR. 01 8000 517 382 o en el PBX Medellín 4 4446661 opción 0.

B. Acceso web a través del link <http://www.multihogar.com/contacto>

C. Entrega o presentación de la PQR'S desde cualquiera de nuestros puntos de venta a nivel nacional, donde uno de nuestros funcionarios asiste al cliente en la radicación de su solicitud o sede administrativa Medellín carrera 43 No 31-99 Barrio San diego Medellín, o

El funcionario está en la obligación de solicitar al consumidor el diligenciamiento o suministro de la siguiente información con el fin de presentar de manera completa la PQR

Datos generales del solicitante

1. Documento de Identidad
2. Nombres Completos
3. Dirección y ciudad de residencia



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

CODIGO:

MP_PQR_06_15

VERSIÓN:

02

paginas:

Página 3 de 6

FECHA DE EMISION:

JUNIO DE 2015

TITULO:

DETALLES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PQR

4. Teléfonos fijo y celular
5. Correo electrónico (opcional)
6. Detalle de los hechos que dan lugar a la PQR'S.
7. Documentos que soporten la queja y/o reclamo, incluyendo información de la compra, tal como copia de factura, lugar de compra, fecha de compra, entre otros.

El funcionario deberá solicitar al consumidor o cliente la opción de proporcionar correo electrónico, con el fin de darle agilidad al contacto, por ende una respuesta en la mayor brevedad posible, dicho dato estará sujeto a consideración del cliente.

2 RECEPCION DE LA PQR


La recepción de la información se hará teniendo en cuenta los tres canales descritos anteriormente y para los cuales se adoptan los siguientes procesos:

2.1 Línea telefónica gratuita nacional habilitada para las PQR: 018000517382

La atención y recepción de la llamada estará a cargo de nuestro funcionario de Atención al Cliente, el cual estará en la obligación y responsabilidad del diligenciamiento del formulario web, con todos y cada uno de los parámetros allí descritos exigidos para su correcto registro. El formulario se encuentra en el link <http://www.multihogar.com/contacto>

Ver guía de ingreso y manejo a la plataforma web de PQR

Una vez el funcionario agote el protocolo de presentación con el cliente debe informar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP_PQR_06_15	VERSIÓN: 02
		paginas: Página 4 de 6	
FECHA DE EMISION: JUNIO DE 2015	TITULO: DETALLES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PQR		

“a continuación se le dará comienzo al diligenciamiento de su petición, queja o reclamo, por favor mantenerse en la línea hasta finiquitar el proceso, una vez finiquitado el proceso de registro, se le informará del número de TICKET DE SOPORTE, por favor tomar nota de este ya que al suministrarle dicho TICKET usted entenderá como satisfactoria la recepción de su Petición, Queja o Reclamo.”

Finiquitado el proceso de registro, se le informará al Cliente del término de respuesta.


2.2. Registros web a través del link <http://www.multihogar.com/contacto>

El consumidor podrá diligenciar directamente el formulario previsto para tal fin en el sitio web de Integrales Colombia o si se encuentra en el punto de venta, a través del asesor de servicio al cliente.

El funcionario de servicio al cliente estará en la obligación y responsabilidad del diligenciamiento del formulario web, con todos y cada uno de los parámetros allí descritos exigidos para su correcto registro. El formulario se encuentra en el link <http://www.multihogar.com/contacto>

2.3. Entrega o presentación de la PQR'S desde cualquiera de nuestros puntos de venta a nivel nacional.

Nuestro funcionario asiste al cliente en la radicación de su solicitud de manera escrita. Si se radica por escrito deberá ser remitida por el funcionario a la sede administrativa Medellín carrera 43 No 31-99 Barrio San Diego Medellín, o directamente podrá presentarse a través del sitio web de Integrales Colombia S.A.S., previsto para tal fin en el numeral 2.2.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP_PQR_06_15	VERSIÓN: 02
		paginas: Página 5 de 6	
FECHA DE EMISION: JUNIO DE 2015	TITULO: DETALLES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PQR		

3. Plazo de Respuesta.

Consultas: *La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.*

Peticiones, Quejas y Reclamos: *El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.*

Recibido el reclamo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite y el motivo del mismo". Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. Una vez recibido el reclamo se tramitará con el distribuidor y/o proveedor del producto y/o servicio para dar la respuesta al cliente.


Parágrafo:

I. El funcionario estará en la obligación de constatar los datos suministrados por el cliente e identificar alguna inconsistencia u omisión, en caso de haberlas, notificar y corregir antes de terminar de recibir la PQR'S.

Por último, debe direccionar dicha petición al funcionario institucional designado para dar respuesta a la PQR dentro de los términos de tiempo antes mencionado o seguir el manual de procedimiento para casos específicos.

NOTA:

En caso de que para dar una respuesta de fondo al consumidor, sea necesario vincular al proveedor o distribuidor del bien o servicio, el funcionario dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, indicando la fecha prevista para dar respuesta al consumidor. En caso de que el proveedor o distribuidor no de respuesta oportuna, Integrales Colombia S.A.S. deberá dar respuesta de fondo al consumidor de manera oportuna y luego hará el proceso interno con el distribuidor o comercializador para que asuma la responsabilidad correspondiente por la reclamación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP_PQR_06_15	VERSIÓN: 02
		paginas: Página 6 de 6	
FECHA DE EMISION: JUNIO DE 2015	TITULO: DETALLES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PQR		

Artículo 16. Requisito de procedibilidad. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo directo Ley 1480 de 2011.

4. MONITOREO DE PQR:

El Funcionario de Servicio al cliente deberá realizar monitoreo de las PQR con la finalidad de constatar el correcto cierre de PQR, Eso implica:

- Correcto y apropiado rango de tiempo para la respuesta.
- Envío de cartas de respuesta o aclaración de su no respuesta dentro de los términos estipulados por la ley.
- Seguir el protocolo de respuesta.
- Respuesta al cliente, clara y concisa en cuanto al objeto de su PQR'S, incluyendo las pruebas para sustentar la respuesta e indicando las razones para tomar la decisión.
- Aprobación del cierre del caso, incluyendo al proveedor o distribuidor y al área legal de considerarse necesario.

ANEXOS:

- LEY 1581 DE OCTUBRE DE 2012.
- LEY 1480 DE 2011
- DEC. 735 DE 2013
- MODELO DE CARTA RESPUESTA.
- MODELO DE CARTA SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL CLIENTE
- ENVÍO DE CORRESPONDENCIA AL CLIENTE_PQR
- GUÍA DE INGRESO Y MANEJO A LA PLATAFORMA WEB DE PQR