

## MANUAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Este manual establece las políticas y procedimientos para la recepción, procesamiento, y respuesta de consultas y reclamos presentados por los usuarios de nuestros servicios. El objetivo es garantizar un manejo efectivo, oportuno y transparente de todas las solicitudes, cumpliendo con las normativas vigentes y manteniendo altos estándares de servicio al cliente.

### Alcance

Este manual aplica a todas las consultas y reclamos recibidos por la empresa, ya sea a través de medios digitales, físicos o telefónicos. Involucra a todas las áreas de la organización que pueden estar implicadas en la solución de dichos casos.

### Definiciones

**Consulta:** Solicitud de información específica relacionada con los productos, servicios, procesos o políticas de la empresa.

**Reclamo:** Manifestación de insatisfacción por parte del cliente respecto a un producto o servicio ofrecido por la empresa, que requiere una respuesta o solución.

**Usuario:** Persona que utiliza o ha utilizado los servicios de la empresa, o cualquier otra persona que tenga derecho a presentar consultas o reclamos.

### Políticas Generales

**Transparencia:** Todas las consultas y reclamos serán manejados de manera transparente, informando al usuario sobre el proceso y el tiempo estimado de respuesta.

**Oportunidad:** Las respuestas serán proporcionadas en un plazo máximo de 10 días hábiles, dependiendo de la complejidad del caso.

**Confidencialidad:** Toda la información proporcionada por el usuario será tratada con estricta confidencialidad y se utilizará únicamente para resolver la consulta o reclamo.

**Accesibilidad:** Los canales de recepción de consultas y reclamos estarán siempre disponibles y serán de fácil acceso para todos los usuarios.

### Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos

## Recepción de Consultas y Reclamos

Los canales disponibles para la recepción de las consultas y reclamos son:

**Correo Electrónico:** soporte@aigroup.com.co

**Línea WhatsApp:** +1 (781) 650-9589

**Sitio Web:** <https://aigroup.com.co/>

Los datos requeridos para la recepción de la consulta o reclamo son:

- Nombre completo del usuario.
- Nombre del cliente.
- Nombre de la aplicación (si aplica).
- Descripción detallada de la consulta o reclamo.
- Documentos o evidencias (si aplica).
- Información de contacto (teléfono, correo electrónico).

## Registro y Clasificación

Todas las consultas y reclamos serán registrados en un sistema interno de gestión de casos. Se asignará un número de referencia único a cada caso para su seguimiento. El caso se clasificará según la naturaleza (consulta, reclamo) y se asignará a la persona correspondiente.

## Evaluación y Análisis

La persona correspondiente evaluará la solicitud y determinará las acciones a seguir. Si se requiere más información del usuario, se solicitará dentro de los primeros 5 días hábiles desde la recepción del caso.

## Solución y Respuesta

Se emitirá una respuesta formal al usuario, indicando la solución de su consulta o reclamo.

## Escalamiento

Si el usuario no está satisfecho con la respuesta recibida, podrá solicitar una revisión del caso. El caso será escalado a un supervisor o al departamento legal si es necesario.

## Cierre del Caso

Una vez que se haya proporcionado una respuesta final y el usuario esté satisfecho, el caso se cerrará en el sistema. Se generará un reporte final que incluirá el resumen del caso, la solución proporcionada y cualquier recomendación para evitar futuros reclamos similares.