

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: <http://www.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.