

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

El sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es una herramienta que nos ayuda a conocer las inquietudes y expresiones de los usuarios para tener la oportunidad de fortalecer nuestros productos y servicios y continuar en el camino hacia la excelencia.

Todo usuario tiene derecho a presentar ante OLAM EDITORES SAS peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la compañía cualquier información relacionada con la prestación del servicio y/o producto.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la compañía por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios y/o productos.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la compañía revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio y/o producto en términos económicos.

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la compañía cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio y/o producto.

GENERALIDADES:

El usuario podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) en forma escrita mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos de atención al Cliente que OLAM EDITORES SAS tiene para recibir, tramitar y responder los PQRS que se expongan.

Para responder los PQRS, OLAM EDITORES SAS cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación, salvo que se trate de petición de documentos, caso en el cual OLAM EDITORES SAS deberá resolverlo dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Este término se podrá ampliar para la práctica de pruebas, en un término no mayor a cinco (5) días prorrogables por una sola vez, en caso de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario. En caso de que OLAM EDITORES SAS verifique que un PQR radicado esté incompleto, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que lo complete en el término máximo de ocho (8) días; a partir del día siguiente en que el usuario aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver el PQR.

Cuando se presente un PQRS, el usuario deberá informar el nombre completo, número de identificación, el motivo de la solicitud y la dirección de notificación.

La decisión de las peticiones, quejas y reclamos deberán ser remitidas por OLAM EDITORES SAS a la dirección de notificación reportada por el usuario. Así mismo, OLAM EDITORES SAS podrá implementar mecanismos alternos de notificación en línea a través de internet.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS:

1. El proceso de atención a los requerimientos se dividirá en cuatro pasos:

a. Recepción de PQRS: Es el paso en el que se reciben y registran los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por OLAM EDITORES SAS

b. Gestión de PQR: Es el paso en el que se investiga lo relacionado al requerimiento, se realizan los ajustes respectivos y se genera una solución o respuesta.

c. Respuesta de PQR: Es el paso en el que se le informa al usuario el resultado del requerimiento.

d. Medición de PQR: Es el paso en el que internamente se generan las estadísticas con los diferentes tipos de quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.

2. Recepción de PQR

Los funcionarios quienes reciben los reclamos, quejas y solicitudes de información proceden a radicar el requerimiento en el computador, informan el número de radicado, evalúan si pueden solucionar el requerimiento del usuario de manera inmediata o de lo contrario le comunican la fecha estimada de solución y, en caso de ser necesario, se solicita la documentación soporte.

Toda la documentación que soporte el reclamo debe remitirse a la dirección de correo electrónico designada administracion@capacitamos.com, para ser gestionado en los tiempos establecidos. En las solicitudes que requieran la verificación de identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por OLAM EDITORES SAS, a través de mecanismos confiables de validación.