	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: SAC-PR-001
		FECHA DE ELABORACIÓN: 04/11/2022
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS MANIFESTACIONES DE LOS CLIENTES DE ESSENSALE S.A.S (PQRS)		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

1. OBJETIVO

Asegurar la respuesta oportuna y con calidad a las manifestaciones de los clientes finales, franquiciados y asesores de venta.

2. ALCANCE

Inicia desde la Identificación de las necesidades del cliente y termina con la respuesta oportuna y con calidad a sus manifestaciones.

3. DEFINICIONES

- **Caso:** Manifestación o expresión del cliente final, asesor o franquiciado que requiere registro y gestión en la plataforma intranet y extranet.
- **Manifestación:** Expresión del cliente final, asesor o franquiciado, con el fin de poner en manifiesto una determinada situación. Los tipos de manifestaciones son:

- **Acción de tutela:** Proceso jurídico a través del cual toda persona puede reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

- **Demanda Judicial:** Petición formulada ante un Juez o Tribunal de justicia y en sentido estricto, aquel medio a través del cual una persona expone sus pretensiones ante dicho Juez o Tribunal iniciando así un proceso de carácter civil, penal, administrativo, laboral, constituyendo el primer acto que puede dar inicio la relación procesal.


- **Derecho de Petición:** Es la facultad concedida a las personas de llamar la atención o poner en actividad las autoridades públicas sobre un asunto determinado o una situación en particular, con 15 días para su respuesta a partir del momento en que se recibe.

- **Felicitación:** Manifestación satisfactoria del cliente final, asesor o franquiciado por la atención recibida.

- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Servicio al Cliente Fecha: 20/10/2022	Cargo: Líder de Calidad Fecha: 20/10/2022	Cargo: Gerente General Fecha: 04/11/2022

**Una vez impreso este documento se considera copia no controlada*.*

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: SAC-PR-001
		FECHA DE ELABORACIÓN: 04/11/2022
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS MANIFESTACIONES DE LOS CLIENTES DE ESSENSALE S.A.S (PQRS)		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

- **Requerimientos Gubernamentales o Judiciales:** Manifestación de los entes de regulación, control y vigilancia o las exigencias provenientes de Autoridades Administrativas (Invima), (Gobierno, SENA) o Judiciales (Juzgados).

- **Solicitud:** Son aquellas manifestaciones del cliente final, asesor o franquiciado.

- **Sugerencia:** Son aquellas manifestaciones del cliente final, asesor o franquiciado, en las cuales recomienda la mejora de un producto o servicio.

- **Remitir un Caso:** Acción mediante la cual el colaborador traslada la responsabilidad de la gestión del caso a otro colaborador, para que el proceso de servicio al cliente elabore la respuesta definitiva.
- **Mesa de Ayuda:** Aplicativo utilizado para el registro, gestión y control de sugerencias, felicitaciones, reclamos, quejas, requerimientos gubernamentales y derecho de petición.
- **Superintendencia de Industria y Comercio:** Organismo técnico, de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumo colombiano.


4. CONDICIONES GENERALES

Mecanismos de comunicación para la recepción de las manifestaciones de los Clientes:

- **Línea de Servicio al Cliente:** Coordinador de servicio al cliente, que garantizará la atención telefónica y recepción de quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, se registran por este medio los PQRS en la plataforma MESA DE AYUDA. Su atención es de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes.
- **Correo electrónico:** Los clientes finales pueden de manera rápida radicar sus PQRS, los cuales son registrado posteriormente por el Coordinador de Servicio al Cliente en la plataforma Intranet MESA DE AYUDA.
- **Página web:** Los clientes pueden radicar sus PQRS a través de la página web de SENTHIA, en la sección CONTÁCTANOS donde podrán llenar un formulario y dejar el mensaje el cual será gestionado por el proceso de Canales Digitales y deberá subir el caso a la MESA DE AYUDA.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Servicio al Cliente Fecha: 20/10/2022	Cargo: Líder de Calidad Fecha: 20/10/2022	Cargo: Gerente General Fecha: 04/11/2022

**Una vez impreso este documento se considera copia no controlada*.*

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: SAC-PR-001
		FECHA DE ELABORACIÓN: 04/11/2022
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS MANIFESTACIONES DE LOS CLIENTES DE ESSENSALE S.A.S (PQRS)		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

- **Personalmente en cualquier punto de venta:** Es responsabilidad de todos los colaboradores de ESSENSALE y Franquiciados, atender las manifestaciones de los clientes cuando éste la presente de forma personal. Cuando la manifestación recibida corresponda a una queja o felicitación, el colaborador y/o franquiciado debe registrarla inmediatamente en la herramienta definida.

- **Solicitudes:**

- **Proceso Gestión de Tecnología y Comunicaciones:** 2 días hábiles.
- **Coordinador Servicio al Cliente:** 3 días hábiles.
- **Tiempo de ley:** 7 días hábiles.


- **Derechos de Petición, QYR:**

- **Proceso Gestión de Tecnología y Comunicaciones:** 5 días hábiles.
- **Coordinador Servicio al Cliente:** 4 días hábiles.
- **Tiempo de ley:** 12 días hábiles.

- Todos los casos relacionados con servicio al cliente correspondientes a SENTHIA son gestionados por el Coordinador de Servicio al Cliente.
- En los casos en que sea necesario obtener mayor información para su gestión, el Coordinador de Servicio al Cliente es el responsable de gestionar el caso, debe contactar al cliente o franquiciado, con la debida antelación para garantizar la respuesta oportuna.
- Los casos de un cliente final “NN” recibidos por cualquier medio, no se registran en el sistema y tampoco se realiza gestión sobre ellos.
- Todas las PQRS presentadas a través de correo electrónico deben ser contestadas por este mismo medio.
- Todo caso debe tener respuesta al cliente, de acuerdo con los estándares de oportunidad y calidad definidos: categorización según la causa de la manifestación, buena ortografía, redacción y coherencia en la respuesta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Servicio al Cliente Fecha: 20/10/2022	Cargo: Líder de Calidad Fecha: 20/10/2022	Cargo: Gerente General Fecha: 04/11/2022

**Una vez impreso este documento se considera copia no controlada*.*

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: SAC-PR-001
		FECHA DE ELABORACIÓN: 04/11/2022
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS MANIFESTACIONES DE LOS CLIENTES DE ESSENSALE S.A.S (PQRS)		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

- **Anulación de casos**

-Los casos únicamente pueden ser anulados por el Coordinador de Servicio al Cliente.

-Los motivos de anulación corresponden a los casos que no sean pertinentes para las estadísticas de la empresa, por ejemplo:

- Casos que presenten errores en el detalle del caso, solo cuando este error cambie el sentido de la manifestación.
- Casos con registro doble por el cliente, en el motivo de anulación se debe registrar el número del otro caso ingresado.


5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Marco Legal

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor CAPÍTULO II. Objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones. Artículo 3º DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. 1. Derechos 1.5. Derecho a la reclamación.
- Ley: 1755 - 30 JUN 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- En Colombia para la atención de quejas y reclamos la Constitución Política de Colombia consagra en el artículo 23 y 74 lo siguiente:
- Artículo 23 y 74 lo siguiente: ARTÍCULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Norma NTC ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- Norma NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos.
- SAC-FO-001 Formato PQR.
- SAC-PO-001 Política de Novedades de Pedidos Franquiados.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Servicio al Cliente Fecha: 20/10/2022	Cargo: Líder de Calidad Fecha: 20/10/2022	Cargo: Gerente General Fecha: 04/11/2022

**Una vez impreso este documento se considera copia no controlada*.*


	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: SAC-PR-001
		FECHA DE ELABORACIÓN: 04/11/2022
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS MANIFESTACIONES DE LOS CLIENTES DE ESSENSALE S.A.S (PQRS)		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

6. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Tratamiento de manifestación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar y escuchar a los clientes en sus solicitudes. Para ello la empresa empodera a sus colaboradores como receptores y emisores dentro del protocolo de Servicio al Cliente, generando una recolección de datos más precisa. 2. Registrar el caso garantizando que el detalle del mismo sea coherente a la manifestación que transmite el cliente, para asegurar la correcta gestión y solución del mismo. Al registrar el caso solicite la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Documento de identificación • Ciudad • Dirección • Teléfono • Correo electrónico • Amplio detalle de la manifestación del cliente. <p>Por medio del formato SAC-FO-001 Formato PQR Para el registro de la manifestación en la plataforma MESA DE AYUDA, tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando en el formato PQRS, no es clara la manifestación, es responsabilidad del colaborador que registra, contactar al cliente para ampliar el detalle del caso. • Cuando la manifestación es presentada de forma escrita, se debe escanear y dejar documento adjunto en el registro del caso, el documento físico es archivado en la Coordinación de Servicio al Cliente. • En caso de que no se tenga acceso al sistema por inconvenientes técnicos u otros, los casos deben ser recepcionados y una vez retorne el sistema se debe garantizar su registro en la herramienta. 	Asesor de Ventas
Seguimiento y respuesta a las manifestaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por el correcto uso de los formatos que son recepcionados y garantizar su almacenamiento. 	Coordinador de Servicio al Cliente /

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Servicio al Cliente Fecha: 20/10/2022	Cargo: Líder de Calidad Fecha: 20/10/2022	Cargo: Gerente General Fecha: 04/11/2022


**Una vez impreso este documento se considera copia no controlada*.*

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: SAC-PR-001
		FECHA DE ELABORACIÓN: 04/11/2022
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS MANIFESTACIONES DE LOS CLIENTES DE ESSENSALE S.A.S (PQRS)		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Canalizar las manifestaciones de las clientes registradas en la plataforma MESA DE AYUDA, garantizando la recepción y gestión de todas las PQRS por los diferentes medios en los que se radican (Línea de servicio al cliente, página WEB, correo electrónico, redes sociales, formato PQRS y de forma personalizada) en los tiempos estipulados. 3. Realizar seguimiento y retroalimentación, para garantizar el ingreso correcto de las manifestaciones a través de los diferentes canales de recepción. 4. Establecer con los líderes de la organización el soporte de sus procesos, para brindar respuestas oportunas y de calidad a los clientes en los tiempos estipulados. 5. Emitir respuesta final al cliente, franquiciado y asesor de acuerdo con los tiempos estipulados en el proceso de manera satisfactoria o aclaratoria según sea el caso registrado con la mayor claridad posible, brindando al cliente la mayor satisfacción con la respuesta, esto teniendo en cuenta los lineamientos descritos a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar mensualmente los reportes de oportunidad de cierre de casos y analizar los resultados e identificar los procesos que afectan el indicador de oportunidad. • Promover acciones para el mejoramiento de la oportunidad y calidad de respuesta, realizando seguimiento y retroalimentación continua a los colaboradores responsables de la Atención a los Clientes/Franquiciados por los diferentes medios. • Analizar estadísticas de los indicadores que intervienen en el ciclo del servicio para el mejoramiento continuo del proceso. 	Canales Digitales
--	--	-------------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Servicio al Cliente Fecha: 20/10/2022	Cargo: Líder de Calidad Fecha: 20/10/2022	Cargo: Gerente General Fecha: 04/11/2022

**Una vez impreso este documento se considera copia no controlada*.*

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: SAC-PR-001
		FECHA DE ELABORACIÓN: 04/11/2022
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS MANIFESTACIONES DE LOS CLIENTES DE ESSENSALE S.A.S (PQRS)		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA
01	Cambio de proceso de Gestión Estratégica a Servicio al Cliente. Se modifico el ítem Desarrollo.	04/11/2022

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Servicio al Cliente Fecha: 20/10/2022	Cargo: Líder de Calidad Fecha: 20/10/2022	Cargo: Gerente General Fecha: 04/11/2022

**Una vez impreso este documento se considera copia no controlada*.*