

	TÍTULO DEL DOCUMENTO <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR´S</b>		CÓDIGO: FCP-MU-SC-02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
	VERSION: 1	AMV:	PAGINA: 1 de 6	Oct.30/2020

**Contenido**

**1. Objetivo ..... 2**

**2. Introducción ..... 2**

**3. Definiciones ..... 2**

**4. Canales de Servicio ..... 3**

**5. Consideraciones que el Consumidor Y/O Usuario debe tener en Cuenta al Momento de Interponer una PQR´S ante Facilpass ..... 3**

**6. Plazo para Presentar la PQR´S en Interés Particular ..... 4**

**7. Plazo de Respuesta de PQR´S ..... 5**

**8. Solicitudes de Servicio ..... 5**

**9. Actuaciones Posteriores a la PQR´S..... 5**

**10. Cambios Posteriores a la Creación del Manual.....6**

	TÍTULO DEL DOCUMENTO <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR´S</b>		CÓDIGO: FCP-MU-SC-02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:  Oct.30/2020
	VERSION: 1	AMV:	PAGINA: 2 de 6	

## 1. OBJETIVO

El presente Manual tiene como propósito facilitar a los Consumidores y/o Usuarios de la compañía Peajes Electrónicos S.A.S. (en adelante FacilPass) la presentación de PQR´S respecto de los servicios de pago electrónicos de peajes, incluyendo los servicios de la Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular.

## 2. INTRODUCCIÓN

FacilPass presenta el Manual que contiene toda la información mediante la cual los Consumidores y/o Usuarios de los servicios de pago electrónico de peajes, pueden radicar y gestionar las peticiones quejas, reclamos y sugerencias – PQR’s. Adicionalmente, busca orientar de forma clara y concreta sobre el trámite de estos dentro de los lineamientos internos de la Compañía teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable.

Así mismo se unifica el sistema de PQR´S como parte del compromiso y calidad de la prestación de los servicios de pago electrónico de peajes , incluyendo los servicios de la Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular por parte de FacilPass, y el debido seguimiento a los derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias que presentan los Consumidores y/o Usuarios con el fin de que se atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a través de cualquiera de los canales habilitados para tal fin.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1 PETICIÓN:

Es una manifestación verbal, escrita o en medio electrónico de un Consumidor y/o Usuario de FacilPass en uno de sus Canales de Servicio que no revela inconformidad en el servicio, por ejemplo, solicitudes de información.

### 3.2 QUEJA:

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico que comunique una insatisfacción por una conducta, acción, y/u omisión asociada con la prestación del servicio de FacilPass.

### 3.3 RECLAMO:

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico que refleje una insatisfacción referida a la prestación del servicio y que pueda implicar para el Consumidor y/o Usuario el reconocimiento de una prestación económica. Es decir, es una declaración formal por la presunta afectación a un derecho que ha sido perjudicado o amenazado ocasionado por la deficiente prestación del servicio.

### 3.4 SUGERENCIA:

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el Consumidor y/o Usuario que tiene por objeto mejorar el servicio prestado por FacilPass.

### 3.5 FELICITACIÓN:

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de satisfacción, agradecimiento, etc., informada por el Consumidor y/o Usuario con ocasión de la prestación del servicio.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR ´S</b>		CÓDIGO: FCP-MU-SC-02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
	VERSION: 1	AMV:	PAGINA: 3 de 6	Oct.30/2020

#### 4. CANALES DE SERVICIO

FacilPass cuenta con los siguientes Canales de Servicio para que los Consumidores y/o Usuarios presenten sus PQR ´S:

- Línea Telefónica:
  - Bogotá: 1-746 6060.
  - Nacional: 01 8000 180 440
- Horario:
  - De Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 hrs.
  - Sábado de 08:00 a 14:00 hrs.
  - No hay atención en domingos ni festivos.
- Atención Virtual:
  - Contáctenos sitio Web: <https://www.facilpass.com/pagfacilpass/Contactenos>.
- Atención presencial:
  - Puntos de Contacto. Previstos en: <https://www.facilpass.com/pagfacilpass/Informacion-Util>
  - Buzón: [facilpass@facilpass.com](mailto:facilpass@facilpass.com)
- Comunicaciones recibidas a través de redes sociales
  - FacilPass cuenta con plataformas digitales de redes sociales para comunicar a sus clientes /usuarios información relevante. Este medio no es un canal de servicio de PQR ´s, por lo que los usuarios deberán presentarlas a través de la atención telefónica, la atención presencial y la atención virtual, sin perjuicio de la eventual posibilidad de que se pueda dar trámite como PQR ´s a un mensaje de un cliente / usuario recibido por FacilPass a través de este canal.

#### 5. CONSIDERACIONES QUE EL CONSUMIDOR Y/O USUARIO DEBE TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE INTERPONER UNA PQR ´S ANTE FACILPASS

- 5.1. El Consumidor y/o Usuario puede comunicarse con cualquiera de los Canales de Servicio dispuestos por FacilPass para la presentación de PQR ´s, según se indica en el numeral 4 del presente Manual.
- 5.2. El Canal de Servicio solicitará al Consumidor y/o Usuario, al menos, los siguientes datos con el objetivo de registrar la PQR:
  1. Nombre Completo
  2. Tipo y número de documento de identificación (Para nacionales: Cédula de Ciudadanía; para extranjeros: Cédula de Extranjería o Pasaporte), en caso de que sea requerido para dar respuesta íntegra a la PQR. En el evento de presentar la PQR´s en representación de una persona jurídica, deberá indicarse adicionalmente la razón social y el número de NIT.
  3. Email
  4. Teléfono de contacto, en caso de requerirse.
  5. Tipo y motivo de la PQR ´s

	TÍTULO DEL DOCUMENTO <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR'S</b>		CÓDIGO: FCP-MU-SC-02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
	VERSION: 1	AMV:	PAGINA: 4 de 6	Oct.30/2020

6. En el caso de que la PQR requiera de información adicional o complementaria para ser tramitada, se solicitará la misma al Consumidor y/o Usuario, quien deberá dar respuesta, so pena que se considere desistida la PQR's al cabo de 30 días.
- 5.3. Registrada la información, se informará al Consumidor y/o Usuario el número de radicado de su PQR's. Este radicado le permitirá efectuar el seguimiento a la PQR's a través de los canales autorizados para el efecto.
- 5.4. FacilPass dará trámite a la PQR's de acuerdo con sus procedimientos internos y su Política de Atención de PQR's, siempre en cumplimiento de los servicios de Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular y de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor.
- 5.5. En caso de PQR's incompletas o ambiguas, el funcionario de FacilPass requerirá al Consumidor y/o Usuario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la PQR's para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el Consumidor y/o Usuario aporte los documentos o información requerida, se reactivará el término para resolver la PQR's.
- 5.6. Se entenderá que el Consumidor y/o Usuario ha desistido de PQR's cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencerse el mes, el consumidor y/o usuario solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencido el plazo concedido al Consumidor y/o Usuario sin que haya cumplido el requerimiento, FacilPass decretará el desistimiento y el archivo del caso, mediante una respuesta motivada que será enviada al Consumidor y/o Usuario.

- 5.7. FacilPass procurará que las PQR's sean solucionadas en el menor tiempo posible, inclusive mediante respuestas verbales, que deberán ser debidamente documentadas, o grabadas para posterior consulta. En todo caso, dará respuesta escrita dentro de los 15 días hábiles siguientes desde la recepción de la PQR's, por escrito y por el mismo canal por el que fue presentada, de ser posible.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la PQR's en el plazo de 15 días hábiles, FacilPass informará esta circunstancia al Consumidor y/o Usuario antes del vencimiento del término. En esta comunicación se informarán los motivos que sustentan la prórroga y el plazo razonable en que se dará respuesta, plazo que no excederá del doble del inicialmente establecido.

De la respuesta que se dé al Consumidor y/o Usuario se dejará constancia, independientemente del medio de su presentación. Si la respuesta es verbal se dejará constancia escrita de dicha acción.

## **6. PLAZO PARA PRESENTAR LA PQR'S EN INTERÉS PARTICULAR**

El Consumidor y/o Usuario debe tener en cuenta que dependiendo de la PQR's que presente en interés particular tendrá un plazo diferente para radicarla ante FacilPass.

Cuando traten sobre hechos que involucren infracciones a los derechos de los consumidores previstos en el Estatuto del Consumidor encaminados a satisfacer intereses particulares, tales como, pero sin limitarse a:

- Información
- Publicidad engañosa

	TÍTULO DEL DOCUMENTO <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR'S</b>		CÓDIGO: FCP-MU-SC-02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
	VERSION: 1	AMV:	PAGINA: 5 de 6	Oct.30/2020

- Protección contractual
- Calidad
- Comercio electrónico
- Garantías

Deberán presentarse dentro del año siguiente a:

- La fecha de expiración de la garantía en el caso del TAG-RFID.
- La fecha de la presunta falla del servicio.
- La fecha de la terminación del contrato.
- O en todo caso, dentro del año siguiente al que el Consumidor y/o Usuario tuvo conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación.

En caso de presentar la PQR'S por fuera del término anterior, se considerará que la reclamación es extemporánea debido a que el término para reclamar por vía de la acción de protección al consumidor se encuentra vencido.

## **7. PLAZO DE RESPUESTA DE PQR'S**

Las PQR's deben ser resueltas máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a su fecha de presentación.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la PQR's en el plazo de 15 días hábiles, FacilPass deberá informar esta circunstancia al Consumidor y/o Usuario antes del vencimiento del término. En esta comunicación informará los motivos que sustentan la prórroga y señalará el plazo razonable en que se dará respuesta, plazo que no puede exceder del doble del inicialmente establecido.

## **8. SOLICITUDES DE SERVICIO**

Las solicitudes de servicio tales como, pero sin limitarse a: órdenes de compra, pedidos, o requerimientos de clientes, no se encuentran dentro de la tipología de PQR's definida en el presente Manual, por lo cual serán catalogadas por FacilPass como SOLICITUD DE SERVICIOS y serán tramitadas de acuerdo con el tipo de solicitud.

## **9. ACTUACIONES POSTERIORES A LA PQR'S**

Si el Consumidor y/o Usuario no está conforme con la respuesta a su PQR's podrá promover:

- (i) Una acción de carácter jurisdiccional denominada Acción de Protección al Consumidor que se encuentra prevista en el Artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, la cual constituye el mecanismo para decidir los asuntos en materia de vulneración de derechos de los consumidores.

Esta acción puede presentarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o ante la Jurisdicción Ordinaria, previo agotamiento de una reclamación directa ante el prestador del servicio.

- (ii) Una reclamación administrativa prevista en la Ley 1480 de 2011 para la protección del interés general mediante diferentes mecanismos. Como consecuencia de ella o de oficio, la SIC podrá iniciar una investigación administrativa con el fin de investigar y sancionar las posibles transgresiones cometidas a los derechos de los consumidores.

El Consumidor y/o Usuario podrá denunciar y reclamar, sobre la misma situación, en los casos donde considere que se dio la violación de las normas de protección al consumidor.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O  USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR ´S</b>		CÓDIGO: FCP-MU-SC-02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:  Oct.30/2020
	VERSION: 1	AMV:	PAGINA: 6 de 6	

#### 10. CAMBIOS POSTERIORES A LA CREACIÓN DEL MANUAL

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
Oct.30/2020	01	Creación del documento.