

MANUAL DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)	Código: OP-MAN-01
	Vigencia: 31/12/2026
	Versión: 01
	Página 1 de 7

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	OBJETIVO.....	2
3.	ALCANCE	2
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS	3
6.	PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS	3
6.1.	Recepción y registro del caso.....	3
6.2.	Clasificación del caso.....	3
6.3.	Asignación al área responsable	4
6.4.	Análisis y respuesta.....	4
6.5.	Cierre y comunicación al cliente.....	4
7.	MATRIZ DE ESCALAMIENTO.....	4
8.	OFICIAL DE PQRS.....	5
8.1.	Funciones principales:.....	5
9.	COMPROMISOS DE ATENCIÓN.....	6
9.1.	Tiempos de respuesta:.....	6
9.2.	Seguimiento:.....	6
9.3.	Transparencia:.....	6
10.	MEJORA CONTINUA.....	6
11.	APROBACION.....	6

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito establecer las políticas, lineamientos y procedimientos para la recepción, atención, gestión, seguimiento y cierre de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) recibidas por TumiPay S.A.S., en su calidad de Proveedor de Servicios de Pago (PSP).

Este documento busca garantizar la transparencia, trazabilidad, eficiencia y satisfacción del cliente, asegurando que todas las solicitudes sean atendidas conforme a los estándares exigidos por los entes regulatorios y en cumplimiento con las disposiciones de protección al consumidor financiero y normatividad aplicable.

2. OBJETIVO

Establecer los mecanismos, responsables y tiempos de atención para la adecuada gestión de las PQRs presentadas por clientes, aliados comerciales, usuarios finales y entes de control, con el fin de asegurar una atención oportuna, clara y conforme a la normatividad vigente.

3. ALCANCE

Este manual aplica a todas las áreas de TumiPay S.A.S. que intervienen en el ciclo operativo, incluyendo:

- Atención al cliente.
- Operaciones.
- Cumplimiento.
- Tesorería.
- Comercial.
- Producto y Tecnología.
- Dirección General.

4. DEFINICIONES

- Petición: Solicitud formal de información o requerimiento sobre los servicios ofrecidos por TumiPay.
- Queja: Manifestación de inconformidad sobre la atención recibida, los servicios o el comportamiento de algún colaborador o área.
- Reclamo: Solicitud mediante la cual un cliente manifiesta una afectación o perjuicio derivado de una operación o transacción ejecutada a través de la plataforma TumiPay.

5. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

Las PQRs podrán ser presentadas a través de los siguientes medios oficiales:

- Correo electrónico: ayuda@tumipay.co
- Centro de ayuda en página web: <https://topup.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

6. PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS

6.1. Recepción y registro del caso

- La solicitud es recibida por los canales oficiales.
- Se asigna número de caso a través del sistema Jira Service Management.

6.2. Clasificación del caso

- Se determina si corresponde a una petición, queja o reclamo.

6.3. Asignación al área responsable

- Dependiendo del tipo de caso, se direcciona al área correspondiente.

6.4. Análisis y respuesta

- El área encargada evalúa la solicitud y formula la respuesta técnica, operativa o jurídica según corresponda.

6.5. Cierre y comunicación al cliente

- Se notifica la respuesta oficial al cliente o ente solicitante y se registra el cierre del caso en Jira.

7. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

Nivel	Responsable	Tipo de Caso / Motivo	Tiempo Máximo de 1ra Respuesta	Medio de Escalamiento
Nivel 1	Analista de Soporte.	Peticiones generales, solicitudes de información, fallas menores	12 horas	Sistema Jira / Correo ayuda@tumipay.co
Nivel 2	Gerente de Operaciones	Quejas sobre servicio, retrasos, fallas en transacciones	48 horas	Escalamiento interno Jira / Teams

		o respuestas no satisfactorias		
Nivel 3	Oficial de Cumplimiento / Legal	Reclamos de clientes, entes de control, o situaciones con posible impacto reputacional	48 horas	Correo compliance@tumipay.co / Reunión interna
Nivel 4	Dirección General / CEO	Casos críticos, incidentes con autoridades o impacto legal o financiero	Según gravedad	Comunicación directa o acta interna

8. OFICIAL DE PQRS

- Nombre del cargo: Oficial de PQRs
- Responsable actual: Margarita Siado T.
- Correo electrónico: ayuda@tumipay.co
- Dependencia: Dirección de Operaciones.

8.1. Funciones principales:

- Supervisar la correcta atención y gestión de todas las PQRs.
- Servir como punto de contacto entre TumiPay y entes de control.
- Garantizar la trazabilidad y archivo de las PQRs recibidas.
- Elaborar reportes mensuales de gestión de PQRs para la dirección.
- Promover acciones de mejora continua en los procesos de atención.

9. COMPROMISOS DE ATENCIÓN

9.1. Tiempos de respuesta:

- Peticiones: máximo **5 días hábiles**.
- Quejas: máximo **10 días hábiles**.
- Reclamos: máximo **15 días hábiles**, prorrogables si requiere revisión técnica o legal.

9.2. Seguimiento:

Cada caso contará con un número único de radicado en JSM.

9.3. Transparencia:

Se documentará todo el proceso y se mantendrá trazabilidad sobre las decisiones adoptadas.

10. MEJORA CONTINUA

El área de Operaciones junto con el Oficial de PQRs, realizará revisiones trimestrales del proceso, buscando optimizar la atención, los tiempos de respuesta y la satisfacción del cliente. Este manual se actualizará conforme al crecimiento de la compañía y a los requerimientos regulatorios del mercado colombiano y de los nuevos países en los cuales TumiPay inicie operaciones.

11. APROBACION

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	PARTICIPANTES
08/10/2025	Emisión inicial	01	Margarita Siado Operation Analyst Fabian Herazo Head of Legal Eder Chávez Gerente de Operaciones

			María José Mejía Coordinadora de Control Interno
--	--	--	---

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Margarita Siado Operation Analyst	Fabian Herazo Head of Legal Eder Chávez Gerente de Operaciones María José Mejía Coordinadora de Control Interno	Fabian Herazo Head of Legal Eder Chávez Gerente de Operaciones María José Mejía Coordinadora de Control Interno