

|                                                                                   |                                                   |                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  |                                                   | VERSIÓN: 1                                               |
|                                                                                   | ATENCION DE PQRS                                  | FECHA: 2024-11-20                                        |
| Elaboró: Jhonny Alejandro Velasco Gómez<br>Analista de Cumplimiento y Riesgos     | Revisó: Juan Pablo Méndez<br>Jefe de Cumplimiento | Aprobó: Sara E. Rodríguez Gil<br>Oficial de Cumplimiento |

## Atención de PQRS

### 1. Recepción de PQRS

- Correo Electrónico: El correo oficial para la recepción de PQRS es [servicioalcliente@superpay.com.co](mailto:servicioalcliente@superpay.com.co).

### 2. Plazos de Respuesta

Conforme al **artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, que regula el derecho de petición en Colombia, los plazos máximos para la atención de las PQRS en **SuperPay** son los siguientes:

#### 2.1. Peticiones y Sugerencias

- Las **peticiones de información o consulta** deberán resolverse en un término máximo de **15 días hábiles**, contados a partir de la fecha de recepción.
- Las **sugerencias**, al ser comentarios o propuestas de mejora, también se consideran peticiones de información, por lo que comparten este mismo plazo.

**Referencia legal:** Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades y las empresas tienen hasta **15 días hábiles** para responder a peticiones generales.

#### 2.2. Quejas y Reclamos

- Las **quejas y reclamos** deberán resolverse en un término máximo de **15 días hábiles**.
- En caso de que la complejidad del caso requiera mayor análisis o investigación, se podrá ampliar el término hasta un máximo de **30 días hábiles**, siempre y cuando:
  - Se informe al solicitante antes del vencimiento del término inicial.
  - Se expliquen las razones de la demora.
  - Se indique la nueva fecha en que se emitirá la respuesta definitiva.

**Referencia legal:** Este plazo se basa en la misma normativa, que establece la obligación de notificar al interesado cuando se requiera una ampliación del tiempo para resolver la petición o reclamo.

### Notificación de ampliaciones

- En cualquier caso, donde no sea posible atender la solicitud en el término inicial (15 días hábiles), es obligatorio notificar al solicitante:
  - Antes de que venza el plazo inicial.
  - Explicando las razones de la demora.
  - Indicando una nueva fecha para la resolución, que no podrá exceder los **30 días hábiles**.

### 3. Documentación de Soporte

Para los reclamos o quejas, especialmente aquellos que involucren fraudes, actividades de alto riesgo, o posibles incumplimientos de los Términos y Condiciones, es indispensable contar con la siguiente documentación de respaldo:

- **Registros de transacciones y pagos:** Incluir detalles de las transacciones relacionadas, tales como fechas, montos, y referencias de pago, así como registros de cualquier actividad anómala detectada.
- **Certificaciones o comunicaciones del equipo de Cumplimiento y Riesgos:** Incluir documentos emitidos por Cumplimiento y Riesgos, tales como informes de investigación, validaciones, o cualquier comunicación relevante con otras áreas.
- **Documentación adicional de soporte:** Según la naturaleza del caso, también puede ser necesario contar con informes emitidos por los equipos de **TI, Jurídico** u **Operaciones** que respalden la integridad de los procedimientos técnicos y legales.

#### 3.1 Si se trata de una situación de derecho acceso o consulta:

Conforme a lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el Titular podrá consultar de

forma gratuita sus datos personales en dos casos:

1. Al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información

que motiven nuevas consultas.

Este derecho el titular puede ejercerlo ante los canales ya dispuestos en la presente política indicando

en el asunto o descripción “ejercicio del derecho de acceso o consulta”.

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así

como del documento que acredita tal representación.

- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos que sirven de soporte de la petición formulada, cuando corresponda.

Una vez recibida la solicitud, SUPERPAY resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **3.1 Si se trata de una situación de quejas y reclamos:**

El Titular de los datos puede ejercer su derecho de quejas y reclamos de sus datos utilizando los canales dispuestos en la presente política indicando en el asunto o descripción “Ejercicio del derecho de quejas o reclamos”.

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así

como del documento que acredita tal representación.

- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.

- Documentos que sirven de soporte de la petición formulada, cuando corresponda.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

SUPERPAY resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En cuanto peticiones, consultas y reclamos, en virtud de los principios de la ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012, las mismas serán resueltas por SUPERPAY de fondo, la respuesta deberá ser clara, precisa y congruente con lo solicitado, y tendrán que ser contestadas en el tiempo oportuno mencionado anteriormente.