

Manual de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Lencería Paolis

1. Objetivo

Establecer el procedimiento claro, eficiente y respetuoso para la correcta recepción, radicación, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR) presentadas por nuestras clientas, garantizando atención oportuna y transparente.

2. Alcance

Este manual aplica a todo el equipo de atención al cliente de Lencería Paolis, abarcando todos los canales oficiales de comunicación dispuestos para la gestión de PQR, tanto en línea como en la tienda física.

3. Canales de Recepción de PQR

3.1. WhatsApp – Línea de Atención

- Número: <https://wa.me/573001789748>
- Disponible en la sección de contacto de nuestra página web y redes sociales.
- Procedimiento:
 - La clienta inicia la conversación y reporta su solicitud.
 - Un asesor especializado atiende y realiza la indagación correspondiente.
 - La PQR es registrada en el sistema interno, generando un número de radicado único.
 - Se informa a la clienta: número de radicado, confirmación de recepción, tiempos estimados de respuesta y cómo hacer seguimiento.

3.2. Correo Electrónico

- Email: lenceriapaolis@gmail.com
- Las solicitudes recibidas son revisadas, registradas y se asigna un número de radicado para seguimiento.

3.3. Formulario Web “Contáctanos”

- Disponible en la página oficial.
 - La clienta llena el formulario con su solicitud y recibe confirmación de recepción junto al número de radicado para seguimiento.
-

4. Sistema de Gestión de PQR

- Se utiliza una plataforma interna para la radicación y seguimiento de casos.
 - Cada PQR recibe un código único que permite su rastreo y gestión completa.
-

5. Tiempos de Respuesta

- Confirmación de radicado: dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la recepción.
 - Respuesta formal: máximo 5 días hábiles, según la complejidad de la solicitud.
-

6. Responsables

Rol	Responsabilidad
Asesores de Atención	Recepción, primera atención e indagación de PQR
Analista de Servicio	Registro formal, seguimiento y solución de casos
Coordinador de Servicio	Supervisión del cumplimiento y calidad de respuesta

7. Proceso de Atención y Seguimiento

- La clienta puede consultar el estado de su PQR en cualquier momento, utilizando el número de radicado.
 - Los canales habilitados para seguimiento son WhatsApp, correo electrónico y formulario web.
-

8. Política Específica para Cambios y Reclamos de Prendas Íntimas

- **No realizamos cambios ni devoluciones por talla, color o preferencia, para garantizar higiene y calidad.**
 - Solo se aceptan cambios o reclamos por **defectos de fabricación comprobados**, como costuras mal hechas, telas dañadas o fallas evidentes.
 - La clienta debe reportar cualquier defecto máximo dentro de los **3 días hábiles posteriores a la recepción** del pedido, enviando fotos claras.
 - El producto debe estar sin uso, lavado ni alteraciones para que se pueda proceder a la evaluación.
 - En caso de que el reclamo sea aprobado, se realizará el cambio o devolución conforme a las políticas internas, y los costos de envío serán asumidos por Lencería Paolis.
-

9. Mejoramiento Continuo

- El área de Servicio al Cliente revisa periódicamente las PQR para identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora en productos y atención.
-

10. Compromiso con la Satisfacción y la Confianza

- En Lencería Paolis trabajamos para que cada compra sea una experiencia positiva, garantizando productos de calidad y atención dedicada.
- Agradecemos tu confianza y colaboración para mantener altos estándares de higiene y cuidado en nuestras prendas íntimas.