



# MANUAL EXTERNO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRS

## ANTE IGT COLOMBIA LTDA

### 1. OBJETIVO >>

El Manual Externo tiene como propósito facilitar a los Usuarios de IGT COLOMBIA LTDA (en adelante “IGT COLOMBIA” o la “Compañía”) la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y, Solicitudes (en adelante “PQRS”) respecto de los servicios prestados por la Compañía.

### 2. CANALES DE ATENCION >>

IGT COLOMBIA cuenta con los siguientes Canales de Atención para que los Usuarios presenten sus PQRS:

- Atención telefónica (línea de asistencia):
  - Bogotá (1) 5923430.
  - Desde el resto del país 018000956886.
- Atención virtual:
  - Sección Contáctenos del Sitio Web: <https://www.via.com.co/>

En caso de falla en los servicios virtuales, las PQRS podrán gestionarse a través de las líneas de atención telefónicas.

### 3. DEFINICIÓN DE “USUARIO” >>

El Usuario es la persona que realiza alguna transacción mediante los puntos de la RED VIA mediante la cual se prestan los servicios de IGT COLOMBIA.

Este Usuario tiene derecho a presentar derechos de petición, solicitudes, sugerencias, reclamos o felicitaciones ante IGT COLOMBIA con el objetivo de hacer solicitudes de manera verbal o electrónica, por razones de interés general o interés particular, información y/o respuesta a consultas relacionadas con los servicios de IGT COLOMBIA.

## 4. SOLICITUDES DE PROPIETARIOS U OPERADORES DE PUNTOS DE VENTA DE LA RED VIA >>

Si usted es propietario u operador de un punto de venta de la red de IGT COLOMBIA, dispone exclusivamente de las líneas de asistencia para interponer solicitudes ante IGT COLOMBIA.

Recuerde que las líneas de asistencia son las siguientes:

- Desde Bogotá: (1) 5923430.
- Desde el resto del país: 018000956886.

## 5. TIPOLOGIA DE PQRS >>

La expresión “PQRS” corresponde a la abreviatura para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por los Usuarios de IGT.

Para mayor claridad de los Usuarios, presentamos una definición de cada uno de los tipos de PQRS:

- **Petición:** Manifestación escrita procedente de autoridades competentes (Entes de vigilancia y control) o de personas naturales.
- **Queja o Reclamo:** Manifestación verbal o escrita presentada por una persona natural sobre el incumplimiento o irregularidad relacionada con la prestación de un servicio de IGT.
- **Solicitud:** Requerimiento de información o gestión presentado por una persona natural o persona jurídica.

## 6. PLAZO DE RESPUESTA DE PQRS >>

Las PQRS deben ser resueltas dentro de los términos establecidos en la ley aplicable.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, IGT COLOMBIA informará esta circunstancia al Usuario antes del vencimiento del término establecido en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

## 7. PROCEDIMIENTO DE PQRS >>

Para registrar una PQRS es indispensable contar con información específica para una adecuada gestión. El sistema solicitará dicha información dependiendo de las opciones seleccionadas por el Usuario del sistema.

Tenga en cuenta que algunos requerimientos se atienden únicamente a través de la línea de asistencia (desde Bogotá (1) 5923430 y desde el resto del país 018000956886) para ser debidamente atendidos, situación que podrá verificar mediante la página web.

Si presenta su PQRS mediante la página web:

- El sistema de registro informará si el requerimiento se debe atender desde la línea de asistencia dependiendo de las opciones seleccionadas por el Usuario del sistema.
- El sistema emitirá una respuesta inmediata en caso de que la opción seleccionada por el Usuario del sistema lo permita, o de lo contrario le entregará vía correo electrónico un consecutivo que le permitirá identificar su PQRS y hacerle seguimiento en la línea de asistencia.

## 8. PQRS AMBIGUAS O INCOMPLETAS >>

Ante una PQRS incompleta o ambigua, se solicitará la información adicional y las aclaraciones pertinentes, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la PQRS.

El plazo para completar o aclarar la PQRS será máximo de un (1) mes, el cual podrá ser prorrogado por un término igual a solicitud del Usuario.

En caso de que el Usuario no atienda al requerimiento de información o de aclaración en los plazos dispuestos, IGT COLOMBIA decretará el desistimiento y archivo del caso, mediante una respuesta motivada que será enviada al Usuario, en los casos que sea exigido por la ley aplicable.

## 9. SOLICITUDES RELATIVAS AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES >>

En caso de que su solicitud se refiera a sus derechos como titular de datos personales, le solicitamos seguir el procedimiento incluido en la Política de Tratamiento de Información <https://www.via.com.co/wp-content/uploads/2020/05/Pol%C3%ADtica-de-Tratamiento-de-Datos-Personales-IGT-Colombia-Ltda-Publicaci%C3%B3n-CAT.pdf>