



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 que fueron prestados por la Compañía durante el tiempo que estuvo en operación.

2. CANALES DE ATENCION >>

IGT COLOMBIA cuenta únicamente con la sección Contacto del Sitio Web: <https://www.via.com.co/>

3. DEFINICIÓN DE “USUARIO” >>

El Usuario es la persona que realizó alguna transacción mediante los puntos de la RED VIA a través de la cual se prestaron los servicios de IGT COLOMBIA durante el tiempo que estuvo en operación.



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 VIA, dispone exclusivamente de la sección PORTAL VIA PARA PDV para consultar su estado de cartera.

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.

Estas PQRS deberán ser presentadas en la parte pertinente de la sección “Contacto” de la página web.

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.

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 publicado en la sección “POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES” del Sitio web.

