



CIRCULAR 020 DE 2021

PROCEDIMIENTOS, CANALES DE RECEPCIÓN, RESPONSABLES Y PLAZOS PARA LA
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

DICIEMBRE DE 2021



ANS POR CLIENTE

Canales de atención según el tipo de segmento para atención de quejas y reclamos

Información de Canales PSE				
Segmento	Primer Nivel	Canal dispuesto	Tiempos de Atención	Información
Cientes (De acuerdo a Segmentación), Pasarelas, bancos, Administradoras	Mesa integral de Servicio Asesor Personal	Telefonía Portal de Servicio opción Contáctenos Correo electrónico Celular MIS	Los tiempos de respuesta se encuentran dados de acuerdo con la tipificación del requerimiento (La aplicación se encuentra parametrizado)	7438300 ext 2226 https://achprd.service-now.com/ach/cuenta911@achcolombia.com.co 3134596869
Cientes Segmento Plata	Contact Center	Redes Sociales Contáctenos Líneas de servicio	Los tiempos de respuesta se encuentran dados de acuerdo con la tipificación del requerimiento (La aplicación se encuentra parametrizado)	Mercadeo – Contact Center www.pse.com.co 6013808890
Cientes Segmento Bronce	Contact Center		Los tiempos de respuesta se encuentran dados de acuerdo con la tipificación del requerimiento (La aplicación se encuentra parametrizado)	