

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>COD: SC-PRO-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>VER:002</b>
		<b>FECHA: 27/01/2023</b>

## 1. OBJETO

Establecer los pasos para la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, PQRS presentadas por los clientes externos y partes interesadas de la **ORGANIZACIÓN**. Enmarcar dentro del marco legal estas respuestas.

## 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica para todas las empresas que componen la **ORGANIZACIÓN** desde la recepción de la PQRS pasando por su análisis, trámite, consecución de soportes y emisión de la respuesta final al cliente.

## 3. DEFINICIONES

**SAC:** Servicio al Cliente.

**PETICIÓN:** Solicitud verbal o escrita que realiza el cliente de manera respetuosa de información y/o consulta de productos y servicios prestados por la **ORGANIZACIÓN**

**QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los colaboradores de la **ORGANIZACIÓN**

**RECLAMO:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción que haga referencia al incumplimiento de las condiciones comerciales tales como precio, calidad, producto, etc.

**SOLICITUD:** Cualquier expresión verbal, escrita que tenga el objeto de mejorar el servicio que se presta en la **ORGANIZACIÓN** y que no tiene que ver con las condiciones comerciales o la inconformidad con la atención prestada.

**CLIENTE:** Miembro de una organización con la que la **ORGANIZACIÓN** tiene acuerdos comerciales y que desde su condición presenta las PQRS.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Dirección Comercial y de servicio al cliente

- Generar las condiciones y normas internas requeridas para el cumplimiento del presente procedimiento.
- Velar por el cumplimiento del presente documento.
- Promover el uso de buenas prácticas comerciales que permitan la reducción gradual de los PQRS.
- Generar planes de acción sobre los motivos presentados en las estadísticas de PQRS asociados al proceso.
- En caso de generarse una reclamación por parte del cliente direccionarla según clasificación el proceso correspondiente.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>COD: SC-PRO-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>VER:002</b>
		<b>FECHA: 27/01/2023</b>

#### Analista Senior de Servicio al cliente

- Garantizar el cumplimiento del presente procedimiento
- Realizar seguimiento al proceso de atención de PQRS
- Presentar en los diferentes escenarios las cifras y los principales motivos de reclamación que se presentan.
- Apoyar la consecución de respuesta por las diferentes áreas implicadas en cada reclamación.
- Generar planes de acción sobre los motivos presentados en las estadísticas de PQRS asociados a la operación.

#### Analista Junior de Servicio al cliente

- Recibir las PQRS de los clientes las cuales deben ser presentadas en un tiempo inferior a 72 horas después de haber sido entregado o prestado el servicio por parte de alguna de las empresas de la organización.
- Registrar la PQRS en el formato Registro de peticiones, quejas y reclamos
- Adjuntar las pruebas documentales en las que el cliente soporta su reclamación.
- Radicar la reclamación mediante la entrega del formato Registro de peticiones, quejas y reclamos y las pruebas documentales, en un tiempo inferior a 24 horas después de haber sido recibidas del cliente.
- Recibir las PQRS presentadas en forma verbal por los clientes en el contacto comercial que con ellos se tiene.
- Remitir las PQRS recibidas de los clientes al líder de servicio al cliente y/o al área de seguridad según corresponda para que se inicie el proceso de radicación.
- Registrar las PQRS presentadas por los clientes externos de la Organización
- Documentar estas reclamaciones
- Generar los correos a las áreas participantes en cada despacho a fin de obtener los soportes que permitan el análisis del caso.
- Seguimiento a las operaciones internas que cada caso requiera
- Verificar los casos que no son procedentes basados en tiempo de presentación de la reclamación y tolerancias permitidas.
- Generar informes estadísticos mensuales.
- Socializar los informes estadísticos mensuales.
- Verificar los servicios facturados desde la reclamación a fin de realizar la confirmación y post venta.

#### Área de operaciones

- Generar planes de acción sobre los motivos presentados en las estadísticas de PQRS asociados al proceso.

#### Coordinador de Transporte

- Recibir las novedades reportadas por los clientes en la prestación de servicio de transporte especial de pasajeros.
- Realizar informe mensual de las PQRS presentadas por durante el periodo.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>COD: SC-PRO-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>VER:002</b>
		<b>FECHA: 27/01/2023</b>

Director de Seguridad

- Realizar trazabilidad completa a las reclamaciones cuando corresponda a eventos materializados por pérdidas, hurtos los cuales deben ser atendidos directamente por el área de seguridad.
- El director de seguridad debe realizar informe para entrega al cliente sobre la trazabilidad de los hechos y los planes de acción para que este tipo de evento no se vuelva a presentar.

## 5. DESARROLLO

### 5.1 POLÍTICAS

**5.1.1 Presentación PQRS:** Para la presentación de las PQRS se tendrá en cuenta el principio de oportunidad, según el cual las reclamaciones deben ser interpuestas a tiempo para dar trámite a las correcciones a que haya lugar; por lo que el cliente tendrá un tiempo no mayor a 72 horas desde la recepción o prestación del servicio para expresar una inconformidad por cualquiera de los canales establecidos. Las reclamaciones que excedan este tiempo, deberán venir con la aprobación de la gerencia para ser atendidas.

**5.1.2 Canales de recepción:** La recepción de un reclamo podrá hacerse a través de cualquiera de los canales a continuación descritos:

- Por medio del asesor comercial
- Por medio de los correos:
  - [serviciante@itrans.company](mailto:serviciante@itrans.company)
  - [serviciante@interserviciossas.com](mailto:serviciante@interserviciossas.com)
  - [serviciante@interservice.com.co](mailto:serviciante@interservice.com.co)
- Por medio de los analistas de servicio al cliente.
- Por comunicación telefónica con el técnico de servicio al cliente
- Por anotación generada al momento de la recepción del producto o prestación del servicio (guía de entrega) y entregada al mensajero.

**5.1.3 Radicación PQRS:** El reclamo se atenderá radicando una vez el asesor comercial diligencie el formato SIG-FOR-019 de reclamaciones y entregue los soportes que presentó el cliente, con los que se sustenta su reclamación. Todo PQRS que no se encuentre formalmente registrado en SIG-FOR-019 Registro de Peticiones, quejas y reclamos no se tendrá en cuenta y por lo tanto no se le dará trámite, atención ni se emitirá respuesta al cliente.

**5.1.4 Anotaciones en Pruebas de entrega (Guías, Planillas):** Las PQRS relacionadas con faltantes, daños, golpes, diferencias en pesos, diferencias en unidades, condiciones físicas del producto y/o cantidad, debe ser reportada por el cliente en la planilla de entrega y/ guía con la que se está entregando el producto o prestado el servicio.

**5.1.5 Estado de PQRS:** Las comunicaciones para conocer el estado de una PQRS deben ser presentadas mediante correo electrónico a fin de conservar la trazabilidad.

**5.1.6 Evidencias:** Al radicar la PQRS, se deben presentar la mayor cantidad de evidencia objetiva que permita verificar la trazabilidad de material objeto de reclamo y de esta manera se garantice una respuesta objetiva al cliente.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>COD: SC-PRO-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>VER:002</b>
		<b>FECHA: 27/01/2023</b>

**5.1.7 Tiempos de respuesta:** Para garantizar las oportunas respuestas a los clientes se manejarán los siguientes plazos internos

**-Pre-análisis:** Al momento de la radicación de la PQRS, el comercial, líder de servicio técnico y/o técnico de servicio al cliente debe clasificarla para saber si el caso es o no procedente y si cumple con los requisitos para aceptar la reclamación, para esto cuenta con 8 horas.

**- Análisis:** El analista de servicio al cliente evaluará la PQRS, en donde efectuará el estudio del caso y solicitar los soportes que requiera en un término inferior de 24 horas contadas a partir de la fecha de radicación de la PQRS.

**- Respuesta:** La emisión de la respuesta debe efectuarse en un tiempo no mayor a 5 días hábiles, a partir de la fecha de radicación, siempre y cuando se cuente con los soportes necesarios para el análisis del caso; de lo contrario debe existir la trazabilidad de los correos indicando que las áreas involucradas no han aportado los soportes que el caso requiere.

**5.1.8 Tiempos de respuesta internos:** Las áreas involucradas en el análisis de los PQRS tienen 24 horas para atender los requerimientos asociados; este tiempo se cuenta a partir del envío del correo de solicitud por parte del técnico de servicio al cliente.

**5.1.9 Clasificación de las reclamaciones:** Para poder dar trámite y atención de los PQRS presentados se establece los siguientes tipos:

**TIPO 1** – Fallas en la prestación del Servicio Diario: manejo dado a reportes o reclamaciones por servicios no atendidos, atendido fuera de tiempo, atendidos de manera incompleta, entre otros, los atienden los analistas senior, Junior SAC.

**TIPO 2** – Reclamaciones por servicios prestados en fechas anteriores: manejo dado a reportes o reclamaciones por servicios prestados o en duda de fechas anteriores los atienden analistas de servicio al cliente y se involucra el área del Centro de Impresión y al área de Archivo Físico.

**TIPO 3** - Eventos de riesgo materializados que involucran la pérdida o extravió de información: son los casos que llegan y son atendidos directamente por el área de seguridad, identificados acorde al procedimiento de incidentes y siniestros.

**TIPO 4** -Inconformidad, incumplimiento o queja del servicio de transporte de pasajeros.

**NOTA:** El Analista de servicio al cliente y comerciales son los encargados de tramitar y de redireccionar las PQRS a los procesos internos según corresponda.

**5.1.10 Transporte Operación Nacional:** En caso que se determine la responsabilidad de un faltante de un producto propiedad el cliente, los analistas servicio al cliente procede a realizar el estudio para el cobro al conductor, para lo cual se deberá contar con la orden de cargue validada por el coordinador de transportes nacional en donde se evidencia el producto cargado vs el faltante;

**5.1.11 Presentación de informes:** los analistas de servicio al cliente deben emitir informe de los reclamos a los procesos involucrados para que se generen los planes de acción tendientes a minimizar la presentación de PQRS.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>COD: SC-PRO-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>VER:002</b>
		<b>FECHA: 27/01/2023</b>

## 6.CONTENIDO

### 6.1 Recepción de PQRS

Cualquier funcionario de la **ORGANIZACIÓN** puede recibir la reclamación por parte del cliente, sin embargo, solo se considera radicada la reclamación una vez que es diligenciado el formato SIG-FOR-019 Formatos salidas no conformes (PQRS); desde el momento de la radicación se empiezan a contar los tiempos para emitir respuesta. Sin importar quien reciba el reclamo o porque canal de comunicación siempre debe remitir en primera instancia a un analista de servicio al cliente y líder del proceso.

#### 6.2.2 Registro

Una vez centralizado el reclamo el técnico de servicio al cliente debe registrar el reclamo, seguido a esto para la formalización se asignará un número de Ticket según cada PQRS así:

- Petición: P
- Queja: Q
- Reclamo: R
- Sugerencia: S

Para dar atención al PQRS es necesario que se incluya el total de la información del PQRS y los datos del cliente estén actualizados.

#### 6.2.3 Pre-análisis

Al momento de la radicación de la PQRS, el Analista debe clasificarla para saber si el caso es o no procedente y si cumple con los requisitos para aceptar la reclamación, para esto cuenta con 8 horas. Esta reclamación será registrada en la base de datos, iniciando por los datos comerciales del cliente, la fecha de la factura, el valor reclamado y la fecha de la radicación de la PQRS.

En caso de encontrar faltantes en los soportes requeridos para la atención del caso, a este faltante deberá ser reportado de inmediato a quien está entregando la PQRS, y será radicado solo con el cumplimiento de los requisitos que se enumeran a continuación:

#### 6.2.4 Análisis

El analista de servicio al cliente deberá efectuar el estudio del caso y solicitar los soportes que requiera en un término inferior a 24 horas contadas a partir de la fecha de radicación del PQRS. El funcionario responsable de enviar la información tiene un tiempo máximo de 24 horas para atender el requerimiento. Si pasadas las 24 horas no se reciben los soportes requeridos por el técnico de servicio al cliente notificará a las direcciones responsables quienes deberán aportar lo requerido en un plazo máximo de 12 horas.

Los documentos necesarios para tramitar un reclamo y los responsables de suministrarlos están detallados a continuación:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>COD: SC-PRO-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>VER:002</b>
		<b>FECHA: 27/01/2023</b>

### 6.2.5 Elaboración de respuesta

Para elaborar la respuesta de los PQRS es indispensable que se cuente con toda la información consolidada (soportes) a fin de poder contar con evidencia para dar solución al PQRS, inclusive si esto requiere una visita técnica en campo por solicitud del cliente o necesidad de la organización, El analista de servicio al cliente con la información aportada por el cliente y los procesos internos involucrados determina el responsable generador del reclamo y tramita la solución del PQRS correspondiente.

Seguido a esto se debe imprimir el formato de Peticiones, quejas y reclamos según aplique y se adjunta los soportes de la PQRS, por último se redacta una comunicación formal al cliente en la que se informa el resultado de su PQRS.

### 6.3.1 Recepción de la queja

El cliente puede presentar la queja por cualquiera de los canales habilitados para la recepción de PQRS y la misma será entregada a la mayor brevedad posible a los analistas de servicio al cliente y comerciales según corresponda.

### 6.3.2 Atención de la queja

Teniendo en cuenta que toda queja hace referencia a la inconformidad del cliente con la atención recibida por parte de uno o más funcionarios de la **ORGANIZACIÓN**, el tratamiento de la misma tiene el carácter confidencial y luego del análisis del caso, el técnico de servicio al cliente debe compulsar copias a la dirección de Administrativa en las que se especifique la queja y la solución dada al cliente. Para la atención de quejas el técnico de servicio al cliente cuenta con 5 días hábiles contados a partir de la recepción. En caso de requerir soportes adicionales de otras áreas, el tiempo de 5 días quedará suspendido hasta que los soportes sean aportados, a fin de garantizar la transparencia de la respuesta.

### 6.3.3 Respuesta de la queja

El área comercial emitirá una comunicación formal al cliente informando el resultado de las indagaciones y se verificará con la dirección de Administrativa la aplicación de los correctivos.

### 6.3.4 Gestión de reclamos

Para la atención de todas las reclamaciones es indispensable el diligenciamiento del formato Peticiones, quejas y reclamos, el cual debe ir acompañado de los documentos de carga y despacho del material emitidos por la ORGANIZACIÓN, como PL, Guía, la remisión, la lista de empaque, comprobante de entrega etc.

### 6.3.9 Faltantes

El soporte de faltante, es inicialmente la nota manuscrita realizada por el cliente en la remisión o guía al momento de recibir el producto o prestación del servicio, la cual es remitida a la ORGANIZACIÓN con el transportador o mensajero; adicionalmente el analista de servicio al cliente o comercial debe tener el conocimiento del faltante para que con estos datos diligencie el formato Peticiones, quejas y reclamos y reportar dicha reclamación al Analista.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>COD: SC-PRO-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>VER:002</b>
		<b>FECHA: 27/01/2023</b>

#### 6.4 Gestión de sugerencias

Las sugerencias presentadas por el clientes de la ORGANIZACIÓN serán atendidas remitiéndose al proceso al cual pertenezcan y al área de calidad como oportunidades de mejora; al cliente se remite una comunicación agradeciendo la sugerencia. Es importante tener en cuenta que las sugerencias que hacen relación a la forma de entrega de los productos o prestación del servicio, fecha y horas de entrega etc. deben ser informadas al momento de la generación del pedido.

#### 6.5 Tiempos de respuesta y atención de PQRS

En la ORGANIZACIÓN los tiempos de respuesta de PQRS son de cinco días hábiles contados a partir de la fecha de la radicación de la PQRS, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Los 5 días hábiles, es decir, contados de lunes a viernes sin tener en cuenta sábados, domingos y festivos.
- Los tiempos de respuesta y atención de PQRS se inician al momento en el que radica el formato Peticiones, quejas y reclamos.
- El tiempo de respuesta se suspende al momento de requerir soportes adicionales de áreas externas a PQRS y se reinicia al momento de recepción de estos soportes.
- Para reclamaciones entregadas después de las 4 de la tarde, se cuentan los cinco días a partir del día hábil siguiente debido a la jornada de trabajo que termina a las 6:00 pm

**Nota:** para radicar una PQRS remitirse al instructivo SIG-INS-001 Instructivo para radicación de PQRS

#### 6.6 Presentación de informes

Entre las responsabilidades de los analistas de servicio al cliente se incluyen la entrega de indicadores relacionados con las PQRS y la realización de visitas de seguimiento.

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	Todo	Creación de procedimiento	16/05/2018
2	Todo	Actualización del procedimiento, Codificación proceso SAC.	27/01/2023

### 8. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador SAC	Analista de Calidad	Directora Administrativa