	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica para todas las empresas que componen la **ORGANIZACION** desde la recepción de la PQRS pasando por su análisis, tramite, 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 **ORGANIZACION**

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

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 **ORGANIZACION** 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 proyectos

- Generar las condiciones y normas internas requeridas para el cumplimiento del presente procedimiento.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

- 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.


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.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

- Generar informes estadísticos mensuales.
- Socializar los informes estadísticos mensuales.
- Verificar los servicios facturados desde reclamación a fin de realizar la confirmación y post venta.

Director de Operaciones Bogota y Nacional

- 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.

Director de Seguridad

- Realizar trazabilidad completa a las reclamaciones cuando corresponda a eventos materializados por perdidas, 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. DOCUMENTOS RELACIONADOS

SIG-PRO-008 Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora

SIG-PRO-009 Procedimiento de Salidas No Conformes

SIG-FOR-001 Formato de acciones correctivas y de Mejora


SIG-FOR-019 Registro de peticiones, quejas y reclamos

6. DESARROLLO

6.1 POLITICAS

6.1.1 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

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

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 gerencia para ser atendidas.

6.1.2 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: servcliente@itrans.company, servcliente@interserviciossas.com, servcliente@interservice.com.co, contacto@indata-doc.co.
- Por medio de los técnicos 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.

6.1.3 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 presente 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.

6.1.4 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.


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

6.1.6 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.

6.1.7 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

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

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 evaluara la PQRS, en donde efectuara 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.

6.1.8 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.

6.1.9 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..etc. – los atienden los Técnicos

TIPO 2 – Reclamaciones por servicios prestados en fechas anteriores: manejo dado a reportes o reclamaciones por servicios prestados o en duda de fechas anteriores... en este escenario es necesario establecer contractualmente un “límite de tiempo para aceptación o trámite de reclamaciones”...para no tener que estar buscando guías, pruebas de entrega o manifiesto de devoluciones de hace dos o tres años. – los atienden los técnicos y se involucra la 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...de este tipo de eventos ya tenemos muy estandarizado un proceso y en las últimas auditorias hemos podido entregar soportes sin ningún inconveniente.

NOTA: El técnico de servicio al cliente, líder de servicio al cliente y comerciales son los encargados de tramitar y de re dirigir las PQRS a los procesos internos según corresponda.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

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

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

6.2 CONTENIDO

6.2.1 Recepción de Quejas

Cualquier funcionario de la **ORGANIZACION** 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 Registro de peticiones, quejas y reclamos y entregado a Los técnicos Analista de 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 remitirlo en primera instancia a un técnico de servicio al cliente o al 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 numero de Tikect 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

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

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 senior 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 notificara 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:

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 técnico 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 técnicos de servicio al cliente y comerciales según corresponda.

6.3.2 Atención de la queja

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

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 **ORGANIZACION**, 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 ORGANIZACION, 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 ORGANIZACION con el transportador o mensajero; adicionalmente el técnico 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 de PQRS.

6.4 Gestión de sugerencias

Las sugerencias presentadas por el clientes de la ORGANIZACION serán atendidas remitiéndolas 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

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-PRO-011
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VER:001
		FECHA: 16/05/2018

En la ORGANIZACION 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

Como parte de las tareas de los técnicos de servicio al cliente se encuentra la presentación de informes estadísticos a las diferentes áreas de la **ORGANIZACION**; estos informes reflejan el comportamiento estadístico e histórico de las reclamaciones recibidas, sus motivos Pareto y sus áreas involucradas. La presentación de este informe es mensual y debe ser entregada antes del quinto día hábil del mes, con las estadísticas del mes inmediatamente anterior al área de calidad para su respectivo seguimiento.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
COORDINADOR DE CALIDAD Y PROCESOS	ANALISTA SENIOR DE SAC	DIRECTOR ADMINISTRATIVO