

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-INS-001
	INSTRUCTIVO PARA RADICACION DE PQRS	VER: 002
		FECHA: 04/06/2020

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el manejo de siniestros presentados durante el transporte de mensajería y correspondencia, reportarlo al cliente y tomar medidas inmediatas para minimizar la comisión de ilícitos con los elementos extraviados.

ALCANCE

Aplica a toda la correspondencia y mensajería transportada por las compañías de la Organización INTERSERVICIOS S.A.S e INTERSERVICE S.A. en todo el territorio nacional, así como las diferentes líneas de servicio ofrecidas por INDATA S.A.S – INTERSERVICIOS TRANSPORTE S.A.S. – GRAFICOS E IMPRESIONES. Todos nuestros clientes tienen derecho a interponer una PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos o Solicitudes), Estas son actividades básicas de la operación desarrolladas por la Organización en la prestación del servicio.

CLASIFICACION y DEFINICIONES:

Petición: es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

Queja: es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u empresa.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un funcionario de la Organización, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de una obligación para la prestación del servicio.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el cliente, que tiene por objeto mejorar la prestación del servicio que se presta.

Canales de atención para interponer una **PQRS**

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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-INS-001
	INSTRUCTIVO PARA RADICACION DE PQRS	VER: 002
		FECHA: 04/06/2020

- 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.

Además de todos los anteriores puede ingresar a nuestra página Web <http://www.interservice.com.co/> y radicar su PQRS. Mediante el diligenciamiento del formato establecido y/o enviando un correo electrónico mediante la herramienta de Contáctenos de servicio al cliente.

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-FOR-019
		FORMATO SALIDAS NO CONFORMES (PQRS)	VER: 002
			FECHA: 12/12/2018

CODIGO PQRS _____ Fecha de Creación del PQRS. AÑO /MES /DIA

CLASIFICACION |
 PETICION |
 QUEJA |
 RECLAMO |

(Marcar con una X la Casilla respectiva)

FUENTE DE PQR

NOMBRE PROCESO	NOMBRE FUNCIONARIO	CARGO
----------------	--------------------	-------

MEDIO POR EL CUAL SE INTERPONE EL PQR

TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	OTRO. CUAL
----------	--------------------	------------

DESCRIPCION DEL CASO Y SOLICITUD ESPECÍFICA

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO POR LA EMPRESA

DATOS DEL PROCESO DE ATENCION DE PQR:

REMITIDO A	AREA	FECHA DE REMISION	HORA DE REMISION
------------	------	-------------------	------------------

RESUMEN DE LOS HECHOS:

DESCRIPCION DETALLADA DE LAS ACCIONES ADELANTADAS:

FECHA DE RESPUESTA: ___/___/___ HORA DE RESPUESTA: ___:___

FIRMA FUNCIONARIO INTERSERVICIO QUIEN GENERA RESPUESTA: _____

VERIFICACION Y CONTROL RESPUESTA: _____

AREA Y/O DEPENDENCIA: _____

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-INS-001
	INSTRUCTIVO PARA RADICACION DE PQRS	VER: 002
		FECHA: 04/06/2020

CONTACTO

SIEMPRE ATENTOS



servicliente@interservice.com.co 

+57 (0) 745 98 70 

Calle 17A #68D - 04 Montevideo 

Nombre:

Correo Electrónico:

Mensaje:



[NOSOTROS](#)
 [SERVICIOS](#)
 [CUMPLIMIENTO](#)
 [FUNCIONARIOS](#)

NOMBRE (*)

DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO (*)

ASUNTO (*)

MENSAJE (*)

VALIDACION CAPTCHA (*)



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-INS-001
	INTRUCTIVO PARA RADICACION DE PQRS	VER: 002
		FECHA: 04/06/2020

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	00	15-02-2016	Emisión Inicial
01	01	24-10-2019	Revision General del Documento, ajustes SIG
02	02	04-06-2020	Revisión General del Documento, ajustes medios de atención.