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

## 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 (Peticiones, 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](mailto:servcliente@itrans.company),
  - [servcliente@interserviciossas.com](mailto:servcliente@interserviciossas.com),
  - [servcliente@interservice.com.co](mailto:servcliente@interservice.com.co),
  - [contacto@indata-doc.co](mailto:contacto@indata-doc.co),
- Por medio de los técnicos de servicio al cliente.

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

- 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					
<table border="1"> <tr> <td>CLASIFICACION</td> <td>PETICION <input type="checkbox"/></td> <td>QUEJA <input type="checkbox"/></td> <td>RECLAMO <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <small>(Marcar con una X la Casilla respectiva)</small>				CLASIFICACION	PETICION <input type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>
CLASIFICACION	PETICION <input type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>				
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 _____							

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

# CONTACTO

SIEMPRE ATENTOS



servicliente@interservice.com.co 

+57 (0) 745 98 70 

Calle 17A #68D - 04 Montevideo 

**Nombre:**

**Correo Electrónico:**

**Mensaje:**

ENVIAR



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


NOMBRE (\*)

DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO (\*)


ASUNTO (\*)

MENSAJE (\*)

VALIDACION CAPTCHA (\*)



ENVIAR

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

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSION</b>	<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
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.