	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 1 de 12

1 OBJETIVO

Establecer, los parámetros y la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) expresadas por los clientes frente a los servicios ofrecidos por Transportadora la Prensa del Valle S.A.S; así prestar un servicio de calidad y garantizar los derechos de los usuarios del servicio de Transporte Publico Terrestre de Carga, igualmente prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades que permitan generar acciones para solucionar las quejas, reclamos y apelaciones que se puedan presentar.

2 ALCANCE

El alcance de este procedimiento es de rango Nacional dando respuesta oportuna y veras a todos los clientes y usuarios de los servicios de la Empresa TRANSPORTADORA LA PRENSA DEL VALLE, el cual inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual hemos dispuesto de los diferentes canales de atención e investigación, para finalizar con una solución integral de cara al cliente y de mejoramiento en nuestros procesos.


3 RESPONSABLES

- **Coordinadora Call Center:** Radicar, auditar y hacer seguimiento a las respuestas dadas por los líderes de los procesos, enviar los soportes de estas a los clientes.
- **Auxiliar de Servicio al Cliente:** Brindar respuesta de PQRSF radicadas por las agentes de SAC cuando fuere el caso y/o atender llamadas cuando la novedad requiera una investigación y se pueda resolver de manera inmediata y contundente.
- **Agente Call Center:** Radicar PQRSF, hacer seguimiento a respuesta y a su vez brindarla al cliente.
- **Líder de Proceso:** Dar respuesta en los tiempos establecidos en el procedimiento.
- **Gerentes Regionales:** Hacer seguimiento a las PQRSF asignadas a su regional

4 DEFINICIONES

4.1 Petición

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 2 de 12

4.2 Queja

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

4.3 Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad

4.4 Sugerencia

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

4.5 Felicitación

Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que se le brinda.

4.6 PQRSF

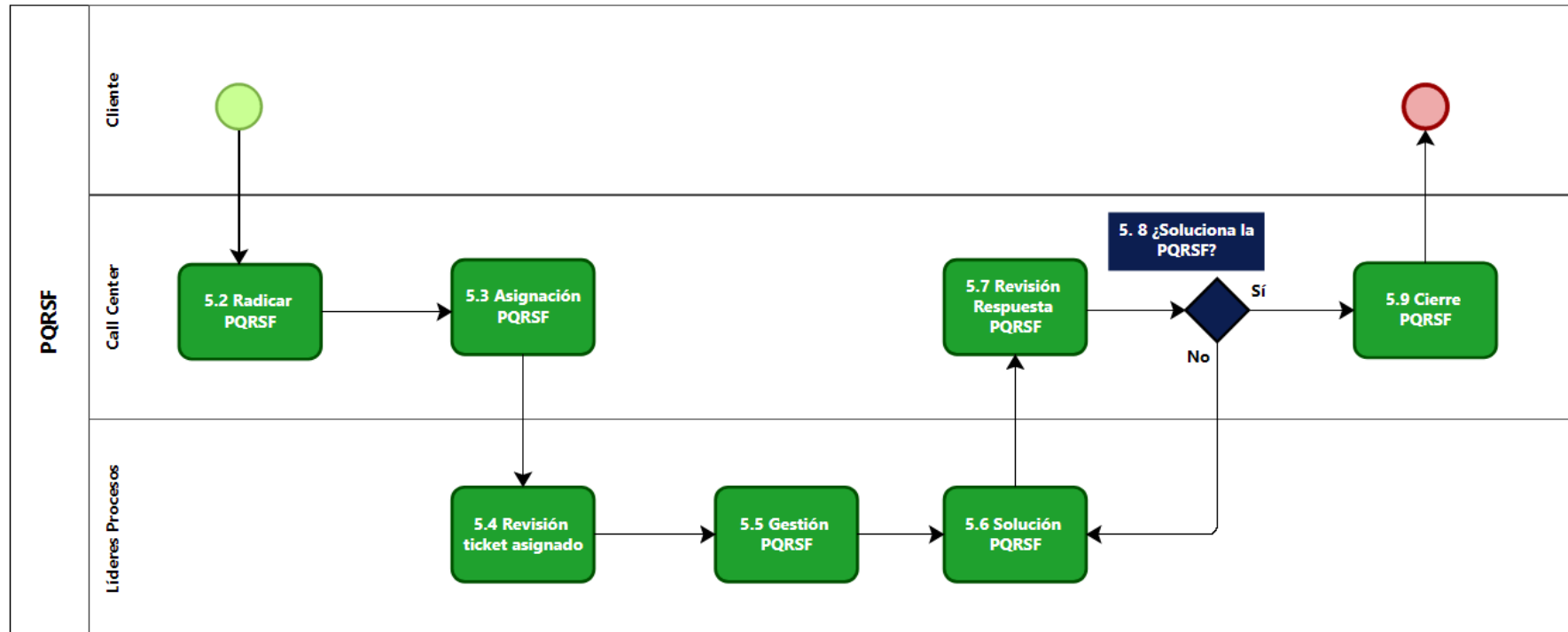
Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

4.7 Cliente Destinatario



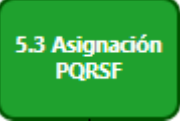
es el cliente que recibe la mercancía.

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


Diagrama de flujo

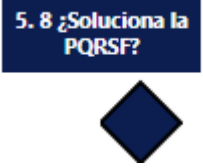





Descripción diagrama de flujo

PQRSF					
Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro - Formato Documento	Sistema	Medición (Indicador)
	Inicio del proceso recepción de PQRSF del cliente por correo electrónico, teléfono y página web.	Coordinadora Call Center	Correo electrónico	Correo electrónico, teléfono y página web	Total de PQRS ingresadas/ Total de PQRS recibidas
	Se radican las PQRSF en el Software Logístico, validando en el sistema el estado de la guía.	Coordinadora Call Center		Silogtran	
	Se determina el proceso y/o cargo responsable de dar trámite a la petición del cliente. Queda en estado "Asignado".	Coordinadora Call Center		Silogtran	

<p>5.4 Revisión ticket asignado</p>	<p>Se recibe un correo del ticket asignado para su respectiva gestión.</p>	<p>Líder del proceso asignado</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Correo electrónico</p>	
<p>5.5 Gestión PQRSF</p>	<p>Gestionar la investigación para dar una solución que cumpla con los parámetros en el Software Logístico, quedan en estado "En Gestión".</p>	<p>Líder del proceso asignado</p>		<p>Silogtran</p>	
<p>5.6 Solución PQRSF</p>	<p>Realizar las acciones correctivas y oportunidades de mejora y subir los archivos soporte, que evidencien el cumplimiento y solución de la PQRSF. Queda en estado "Solucionado".</p>	<p>Líder del proceso asignado</p>		<p>Silogtran</p>	
<p>5.7 Revisión Respuesta PQRSF</p>	<p>Revisar si la solución, cumple con los parámetros y brinda una respuesta concisa y coherente al cliente.</p>	<p>Coordinadora Call Center</p>		<p>Silogtran</p>	

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 6 de 12

	Se determina si la respuesta soluciona la PQRSF, si cumple continuar con el cierre, de lo contrario devolver nuevamente al proceso para solución.	Coordinadora Call Center			
	Se deberá elaborar y enviar un comunicado al cliente indicando como se le dará solución a la queja o reclamo. Queda en estado "Cerrada".	Coordinadora Call Center	Formato respuesta incumplimiento en el servicio. FR-GL-48 Formato respuesta no procede. FR-GL-50 Formato respuesta reclamación procede. FR-GL-FR-GL-56 Formato Respuesta Petición, Queja, Reclamo	Correo electrónico	Número de PQRS respondidas en menos de 15 días / Total de PQRS recibidas
	Finalización del proceso de PQRSF.				

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 7 de 12

5.1 DESCRIPCION GENERAL

5.1.1 Recepción PQRSF

Descripción: Inicio del proceso recepción de PQRSF del cliente por los medios dispuestos:

MEDIO	DESCRIPCIÓN
Atención Telefónica:	Línea Telefónica PBX: 4853888 Línea Nacional: 018000 428400
Atención Virtual:	Buzón de sugerencias página web: www.transprensa.com Correo electrónico: pqr@transprensa.com.co Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la empresa

Medios Escritos


Las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico (Carta), por correo electrónico dispuesto en la página de la empresa, el cual puede ser presentado de forma directa, por intermedio de apoderado o representante.

Dicha comunicación recibirá el número de radicado en cuanto se realice la radicación en el sistema de esta PQRSF, será asignada al área responsable, bajo la auditoria de la Coordinadora de Call Center quien será la encargada de analizar, gestionar y dar respuesta al cliente. En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se reasignara al funcionario o área correspondiente.

Medios Verbales

Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa; vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la compañía.

Para las peticiones presentadas por teléfono, de manera presencial se le informará al peticionario que su consulta será radicada en el sistema y la respuesta será dada en los tiempos estipulados por la ley. (Ley 1369, art 32)

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 8 de 12

Condiciones Legales del Manejo de las PQRSF

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (Artículo 23, constitución política)

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.


Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, la persona que la radica o dependencia (SAC) deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten. La no presentación de los documentos o de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.

Salvo norma legal especial y o pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones (Artículo 14. Ley 1755 de 2015)

Responsable: Coordinadora Call Center.

5.1.2 Proceso de Radicación en el Sistema

Descripción: Con base a la información recibida en los diferentes canales de comunicación definidos por la compañía, la Coordinadora Call Center ingresara al Software Logístico en el módulo de PQRSF, donde radicara las diversas manifestaciones de los clientes e inmediatamente asignara el caso al proceso responsable y doliente de este, donde queda en estado "Asignado", después de radicada la PQRSF le llegara un correo al responsable del proceso notificándole que tiene un ticket asignado, este a su vez deberá ingresar al aplicativo Software Logístico y proceder con la investigación y dejar la trazabilidad en el Sistema cambia el estado a "En Gestión", dar trámite y respuesta durante el tiempo estipulado que tenga el proceso, el estado cambia a "Solucionada", le llegara una notificación vía correo electrónico a la Coordinadora Nacional de Servicio al Cliente, informándole sobre el cierre del caso, este deberá de ingresar al Software Logístico para consultar y validar que la respuesta sea correcta para su posterior comunicación al cliente; si no cumple le cambia el estado a "En Gestión" en el software logístico y automáticamente le llega la notificación al responsable del proceso.

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 9 de 12

Para el caso de los PQRSF recibidas por correo electrónico pqr@transprensa.com, la Coordinadora de Call Center será la encargada de la radicación.

Responsable: Coordinadora Call Center

5.1.3 Asignar PQRSF al proceso responsable de gestionar respuesta

Descripción: La Coordinadora de SAC radica la PQRSF en el Software Logístico, indicando vía correo electrónico al responsable asignado, con descripción de la petición que queda pendiente por dar respuesta y de igual manera la persona que la radico debe comunicarse con el responsable para indicar que tiene una PQRSF pendiente.

Al ser asignada la respuesta, se le debe realizar seguimiento y control del radicado de la PQRSF y está definido en el sistema bajo los siguientes estados:


- **Asignado:** Este estado es automático, queda asignado cuando se radica se radica la PQRSF y se asigna un responsable.
- **En Gestión:** Este estado indica que a la PQRSF ya está siendo gestionada por el responsable y está pendiente de la respuesta final.
- **Solucionado:** En este estado ya se ha realizado la investigación, solución y plan de mejora (si aplica)
- **Reasignado:** Estado definido para asignar la PQRSF a otro proceso después de que ya ha tenido una 1ra asignación.
- **Cerrada:** Este estado solo lo puede cambiar la Coordinadora Nacional de SAC, después de haber evaluado la respuesta brindada por el responsable y auditar que se encuentre completa para el cierre.
- **Semáforo de Alerta:** El responsable de la radicación indicara a los responsables del proceso, por medio de mensaje de alerta, que el tiempo de respuesta está próximo a vencer, este informara un día antes y el día de vencimiento del ticket, después de solucionado, el sistema avisara al administrador del módulo (Coordinadora Nacional de Servicio al Cliente) que el ticket correspondiente a xx numero ha sido solucionado, para que este a su vez proceda a dar respuesta al cliente final.

Responsable: Coordinadora Call Center.

5.1.4 Revisión Ticket Asignado

Descripción: El responsable de darle solución a la PQRSF, recibe un correo electrónico del ticket asignado para su respectiva gestión.

Responsable: Líder del proceso asignado.

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 10 de 12

5.1.5 Gestión PQRSF

Descripción: Gestionar la investigación para dar una solución que cumpla con los parámetros en el Software Logístico, quedan en estado “En Gestión”.

La Coordinadora de Call Center es responsable de realizar seguimiento a la gestión de respuesta de la novedad con el objetivo de poder dar la respuesta al cliente en los tiempos establecidos por la ley.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Responsable: Líder del proceso asignado.

5.1.6 Solución PQRSF

Descripción: Realizar las acciones correctivas y oportunidades de mejora y subir los archivos soporte, que evidencien el cumplimiento y solución de la PQRSF. Queda en estado “Solucionado”.

Responsable: Líder del proceso asignado.

5.1.7 Revisión Respuesta PQRSF

Descripción: Revisar si la solución, cumple con los parámetros y brinda una respuesta concisa y coherente al cliente.


Responsable: Coordinadora Call Center

5.1.8 ¿Soluciona la PQRSF?

Descripción: Se debe garantizar que los procesos realicen las acciones correctivas del proceso. Se determina si la respuesta soluciona la PQRSF, si cumple continuar con el cierre, de lo contrario devolver nuevamente al proceso para solución.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Responsable: Coordinadora Call Center.

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 11 de 12


5.1.9 Cierre PQRSF

Descripción: Se deberá elaborar y enviar un comunicado al cliente indicando como se le dará solución a la queja o reclamo. Queda en estado “Cerrada”. Se debe garantizar la respuesta al cliente en los formatos de carta de respuesta.

Responsable: Coordinadora Call Center.

5.2 INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	TOTAL PQRS INGRESADAS POR MES	TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRS NO MAYOR A 15 DÍAS
OBJETIVO	Registrar el número de PQRS recibidas mensualmente	Evaluar la rapidez en la respuesta a las PQRS
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
TENDENCIA ESPERADA (Creciente o Decreciente)	Decreciente	Creciente
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO	Total de PQRS ingresadas/ Total de PQRS recibidas	Número de PQRS respondidas en menos de 15 días / Total de PQRS recibidas
UNIDAD DE MEDICIÓN	%	%
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual	Mensual
META	0.5%	80%
FRECUENCIA ANÁLISIS	Mensual	Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de PQRS	Registro de PQRS
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR	Equipo de SAC	Equipo de SAC

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-GL-31
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 01/04/2024
		Página 12 de 12

6 DOCUMENTOS CITADOS

- FR-GL-48 Formato Respuesta Incumplimiento en el Servicio.
- FR-GL-50 Formato Respuesta No Procede.
- FR-GL-51 Formato Respuesta Reclamación Procede.
- FR-GL-56 Formato Respuesta Petición, Queja, Reclamo.

7 CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	15/06/2017	Creación del documento
2	05/04/2021	Actualización donde se modificó cargos y responsabilidades de los participantes.
3	17/03/2023	Se cambia el encabezado y la codificación del documento.
4	01/04/2024	Cambio en la estructura del documento y se actualiza el logotipo de la empresa donde cambian los colores.

8 VALIDACIÓN DOCUMENTAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Coordinadora Call Center / Asistente Nacional de Planeación y Procesos	Cargo: Coordinador Nacional de SGI	Cargo: Dirección Nacional Logística.