

ELITE LOGÍSTICA AR SAS

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRS

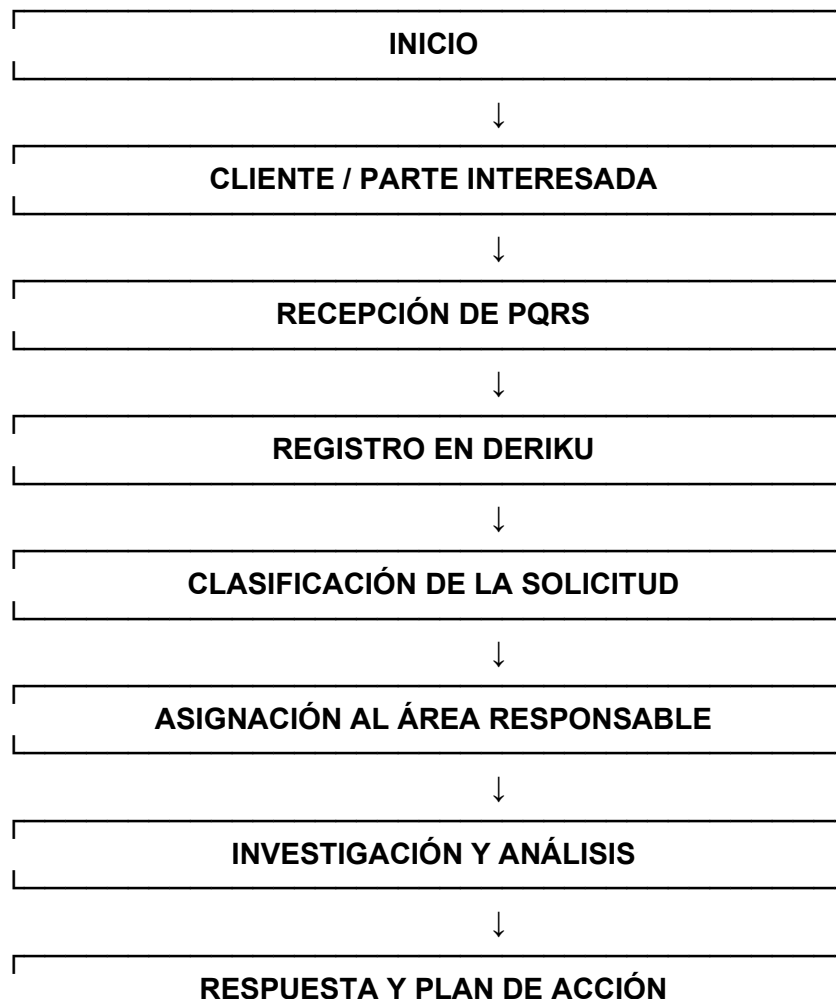
Versión 1.0

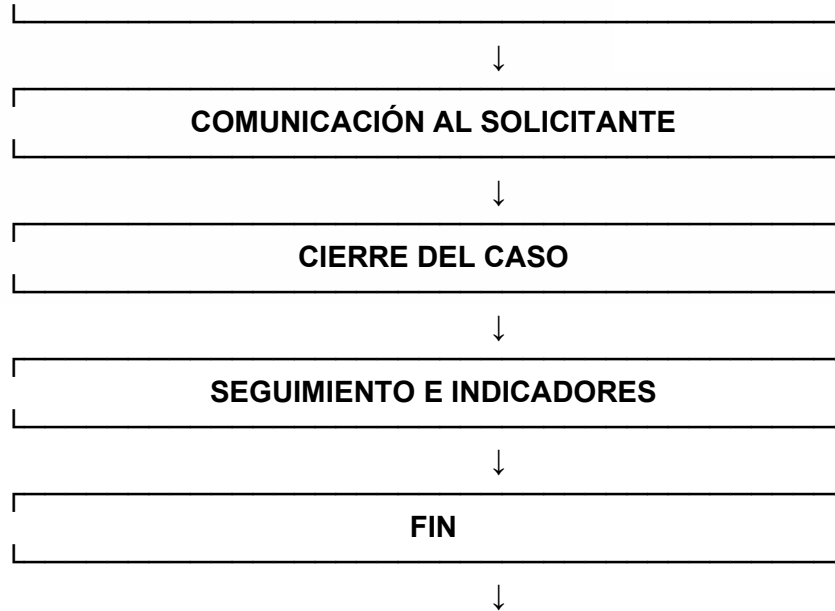
Código	PR-PQRS-001
Proceso	Atención al Cliente
Software de Registro	Deriku
Aplicación	Bogotá y operaciones nacionales

1. Objetivo

Establecer el mecanismo para la recepción, análisis, respuesta, seguimiento y cierre de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

2. Flujograma del Proceso





3. Responsables

Actividad	Responsable	Registro
Recepción PQRS	Auxiliar Administrativo	Correo / Formato
Registro	Responsable PQRS	Deriku
Asignación	Coordinador de Calidad	Deriku
Investigación	Área Responsable	Informe
Respuesta	Área Responsable	Comunicación
Cierre	Responsable PQRS	Deriku
Seguimiento	Calidad / Gerencia	Indicadores