

INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE PQRS

Código: INS-PQRS-001

Versión: 1.0

Fecha de Vigencia: Junio 2024

Proceso: Atención al Cliente

Software: Deriku

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, clasificación, asignación y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por clientes, proveedores, trabajadores, contratistas y demás partes interesadas de Elite Logística AR SAS.

2. ALCANCE

Aplica a todas las PQRS recibidas por la organización a través de cualquier canal de comunicación autorizado.

3. DEFINICIONES

Petición

Solicitud de información, consulta o requerimiento realizado por una parte interesada.

Queja

Manifestación de inconformidad relacionada con la atención o comportamiento de un colaborador o tercero vinculado a la empresa.

Reclamo

Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación de un servicio o incumplimiento de un compromiso.

Sugerencia

Propuesta presentada para mejorar los procesos, servicios o actividades de la organización.

4. CANALES DE RECEPCIÓN

Las PQRS pueden ser recibidas mediante:

- Correo electrónico corporativo.
- Página web.
- Atención telefónica.
- Atención presencial.
- Comunicación escrita.

5. RESPONSABLES

Actividad	Responsable
Recepción de la PQRS	Auxiliar Administrativo
Registro en Deriku	Responsable PQRS

Actividad	Responsable
Asignación	Coordinador de Calidad
Investigación	Área Responsable
Respuesta	Área Responsable
Seguimiento y cierre	Responsable PQRS

6. PROCEDIMIENTO

Paso 1. Recepción

La PQRS es recibida por cualquiera de los canales autorizados.

Información mínima requerida

- Nombre del solicitante.
- Documento de identificación.
- Datos de contacto.
- Descripción de la situación.
- Evidencias (si aplica).

Paso 2. Radicación

El responsable debe ingresar al software **Deriku** y registrar la información recibida.

Datos a registrar

- Número consecutivo.
- Fecha de recepción.
- Tipo de PQRS.
- Nombre del solicitante.
- Área involucrada.
- Descripción de los hechos.
- Documentos adjuntos.

Paso 3. Clasificación

Se clasifica la solicitud como:

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia

Paso 4. Asignación

El responsable PQRS asignará el caso al área competente para su análisis y gestión.

Paso 5. Investigación

El área responsable:

- Analiza la información recibida.
- Solicita soportes adicionales cuando sea necesario.
- Determina causas y acciones correctivas si aplica.

Paso 6. Elaboración de Respuesta

La respuesta debe contener:

- Resumen de la solicitud.
- Resultado de la investigación.
- Acciones implementadas.
- Fecha de cierre.

Paso 7. Comunicación

La respuesta será enviada al solicitante mediante el mismo canal de recepción o por el medio autorizado.

Paso 8. Cierre

Una vez comunicada la respuesta:

- Se registra la fecha de cierre en Deriku.
- Se archivan los soportes.
- Se actualizan los indicadores del proceso.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de solicitud Tiempo máximo

Petición	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles

Los tiempos podrán ajustarse según requisitos contractuales o normativos aplicables.

8. REGISTROS GENERADOS

- Formato de PQRS.
- Registro en Deriku.
- Comunicaciones enviadas.
- Evidencias de investigación.
- Indicadores de gestión.

9. INDICADORES

Oportunidad de respuesta

Fórmula:

Número de PQRS respondidas dentro del plazo $\times 100 \div$ Número total de PQRS recibidas

Meta: $\geq 95\%$

PQRS cerradas

Fórmula:

Número de PQRS cerradas $\times 100 \div$ Número total de PQRS recibidas

Meta: $\geq 95\%$



10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
---------	-------	-------------

1.0	Junio 202	Emisión inicial del instructivo
-----	-----------	---------------------------------

Elaboró: Responsable de Calidad

Revisó: Coordinador SIG

Aprobó: Gerencia General