

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

**Código:** PR-PQRS-001

**Versión:** 1.0

**Fecha de Vigencia:** Junio de 2026

**Proceso:** Atención al Cliente y Partes Interesadas

**Responsable:** Coordinador de Calidad / Responsable PQRS

---

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, radicación, análisis, respuesta, seguimiento y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por clientes, proveedores, trabajadores, contratistas y demás partes interesadas, garantizando una atención oportuna, eficaz y trazable.

---

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las PQRS recibidas por Elite Logística AR SAS a través de los canales de comunicación autorizados, desde su recepción hasta el cierre y archivo correspondiente.

---

### 3. RESPONSABLES

<b>Cargo</b>	<b>Responsabilidad</b>
Auxiliar Administrativo	Recibir y remitir las PQRS.
Responsable PQRS	Registrar, controlar y realizar seguimiento.
Coordinador de Calidad	Supervisar el cumplimiento del procedimiento.
Líder de Proceso	Investigar y responder las PQRS asignadas.
Gerencia	Aprobar acciones cuando sea necesario.

---

### 4. DEFINICIONES

**Petición**

Solicitud de información, consulta o requerimiento relacionado con los servicios de la organización.

**Queja**

Manifestación de inconformidad relacionada con la atención o conducta de colaboradores o terceros vinculados.

**Reclamo**

Manifestación de inconformidad respecto a un servicio prestado o al incumplimiento de una obligación.

**Sugerencia**

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

---

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato de Radicación de PQRS.
- Registro de PQRS en Deriku.
- Matriz de Indicadores.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

---

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Recepción de la PQRS

Las PQRS podrán recibirse mediante:

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

#### Información mínima requerida

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Datos de contacto.
- Descripción de la situación.
- Evidencias o soportes (si aplica).

#### Responsable

Auxiliar Administrativo.

#### Registro

Formato de recepción o correo electrónico recibido.

---

### 6.2 Radicación

Una vez recibida la PQRS, el responsable deberá registrarla en el software **Deriku**.

#### Información a registrar

- Número consecutivo.
- Fecha y hora de recepción.
- Tipo de PQRS.
- Nombre del solicitante.
- Área involucrada.
- Descripción del caso.
- Documentos adjuntos.

#### Responsable

Responsable PQRS.

#### Registro

Deriku.

---

### 6.3 Clasificación

La PQRS será clasificada según su naturaleza:

- Petición.
- Queja.
- Reclamo.

- Sugerencia.

Cuando sea necesario, se podrá solicitar información adicional al solicitante.

**Responsable**

Responsable PQRS.

---

**6.4 Asignación**

El caso será asignado al líder del proceso involucrado para su análisis y gestión.

**Responsable**

Responsable PQRS o Coordinador de Calidad.

**Registro**

Asignación en Deriku.

---

**6.5 Investigación y Análisis**

El área responsable deberá:

- Revisar los antecedentes.
- Analizar la información recibida.
- Solicitar soportes adicionales.
- Determinar causas.
- Definir acciones de mejora o corrección.

**Responsable**

Líder del proceso involucrado.

**Registro**

Informe de análisis.

---

**6.6 Elaboración de la Respuesta**

La respuesta deberá contener:

- Número de radicado.
- Resumen de la solicitud.
- Resultado del análisis.
- Acciones implementadas.
- Conclusión.

**Responsable**

Área responsable.

**Registro**

Respuesta formal.

---

**6.7 Comunicación al Solicitante**

La respuesta será enviada mediante el mismo canal por el cual fue recibida la PQRS o por el medio autorizado por el solicitante.

**Responsable**

Responsable PQRS.

**Registro**

Correo electrónico, oficio o constancia de entrega.

---

### 6.8 Cierre

Una vez comunicada la respuesta:

- Se registra la fecha de cierre.
- Se adjuntan los soportes.
- Se archiva el expediente.

#### **Responsable**

Responsable PQRS.

#### **Registro**

Deriku.

---

### 6.9 Seguimiento

Mensualmente se realizará seguimiento a:

- Número de PQRS recibidas.
- Tiempo promedio de respuesta.
- PQRS cerradas.
- PQRS vencidas.
- Acciones correctivas generadas.

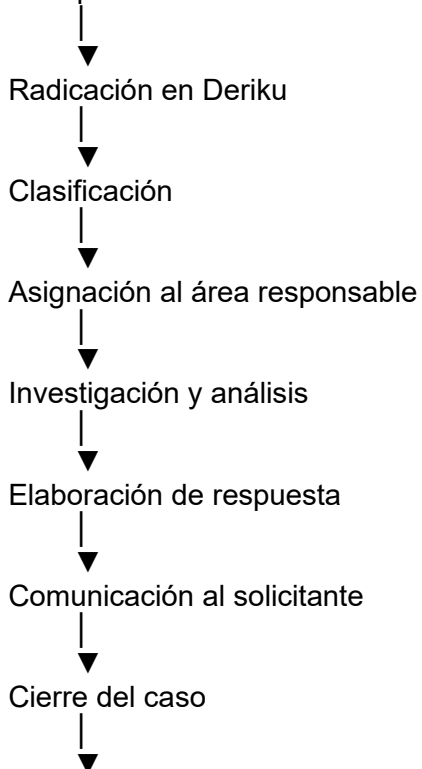
#### **Responsable**

Coordinador de Calidad.

---

## 7. FLUJOGRAMA

Recepción de PQRS



Seguimiento e indicadores

---

## 8. TIEMPOS DE RESPUESTA

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo Máximo</b>
Radicación	1 día hábil
Clasificación y asignación	2 días hábiles
Investigación y respuesta	10 días hábiles
Comunicación y cierre	2 días hábiles
Tiempo total del proceso	15 días hábiles

---

## 9. INDICADORES

### Cumplimiento de Respuesta

**Fórmula:**

$\text{PQRS respondidas dentro del plazo} \times 100 / \text{Total PQRS recibidas}$

**Meta:**  $\geq 95\%$

---

### Efectividad de Cierre

**Fórmula:**

$\text{PQRS cerradas} \times 100 / \text{Total PQRS recibidas}$

**Meta:**  $\geq 95\%$

---

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
----------------	--------------	--------------------

1.0	Junio 2024	Creación del procedimiento
-----	------------	----------------------------

**Elaboró:** Coordinador de Calidad

**Revisó:** Responsable SIG

**Aprobó:** Gerente General