	PROCESO TALENTO HUMANO	<i>Código</i>	PRO-TH-08
	PROCEDIMIENTO PQRS	FECHA	12/06/2024
		Versión: 2	Página 1 de 3

1. OBJETIVO:

Solucionar pertinentemente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones o Sugerencias presentadas por parte de los clientes, que estén relacionadas con los servicios que presta TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO, con el propósito de optimizar la calidad en el servicio.

2. ALCANCE:

Aplica a todas las áreas de la compañía.

3. DEFINICIONES:

- **Cliente:** Persona que recibe un servicio.
- **Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un usuario del servicio, con relación a la prestación de un servicio.
- **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.
- **Queja:** Medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.
- **Reclamo:** Medio por el cual el cliente y/o usuario coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.



PROCESO TALENTO HUMANO

Código

PRO-TH-08

PROCEDIMIENTO PQRS

FECHA


12/06/2024





Versión: 2

Página 2 de 3

- **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Etapa	DESCRIPCIÓN	PROCESO	AUTOR	MEDIO/OBSERVACIONES
	INICIO DEL PROCESO			
1	Recibir y compilar las PQRS por parte del cliente.		Talento Humano Gestor HSEQ	
2	Direccionar y verificar que la información obtenida en las PQRS esté completa con el fin de determinar un registro y/o un control.		Talento Humano Gestor HSEQ	
3	Analizar la solicitud y verificar la trazabilidad de las PQRS en el sistema dando respuesta con el fin de que las acciones sean establecidas.		Talento Humano Gestor HSEQ	
4	¿La PQRS requiere tratamiento?			
5	Quando es procedente se notifica en la PQRS el envío del pertinente PLAN DE ACCIÓN el cual será remitido al cliente desde el área Gestión HSEQ.			Continuar con la actividad # 7
6	Quando no es procedente en la PQRS no se registra ningún resarcimiento y/o reproceso.			
7	¿Se dio respuesta?		Talento Humano Gestor HSEQ	

	PROCESO TALENTO HUMANO	Código	PRO-TH-08
	PROCEDIMIENTO PQRS	FECHA	12/06/2024
		Versión: 2	Página 3 de 3

8	Generar respuesta al cliente.		Talento Humano Gestor HSEQ	Si la respuesta a una PQR'S no se entregó a tiempo, se informa por escrito el motivo de porque no se entregó la respuesta en el lapso acordado.
9	Generar un informe de las PQRS recibidas.		Talento Humano Gestor HSEQ	
10	Finaliza el proceso.			FIN

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
0	15/03/2021	Creación del documento	DD / MM / AA	1
1	31/07/2023	Actualización del proceso y codificación.	31/07/2023	2
2	12/06/2024	Actualización del proceso y codificación conforme a lo establecido en el procedimiento control de la información documentada.	12/06/2024	2