	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE	
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código: PRO-OP-02
		FECHA: 05/06/2024
	Versión: 01	Página 1 de 15

1 OBJETIVO

Solucionar pertinentemente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por el cliente y los usuarios a los cuales se les presta el servicio de transporte, con el propósito de optimizar la calidad y mejora del servicio.

2 ALCANCE


Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Transporte Seguro y Especializado S.A.S, para identificar las causas de las quejas y reclamos sobre la prestación el servicio de transporte, así como atender debidamente los requerimientos y sugerencias de los usuarios y generar las acciones eficaces para solucionar las PQRs de los procesos.

3 REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 10002: 2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

4 RESPONSABLES

- Los líderes y el personal del proceso involucrados en la queja y/o reclamo son responsables de ejecutar las acciones necesarias para solucionar las PQRs.
- El Jefe de Talento Humano es responsable de dar trámite a las PQRs,
- El Gestor Hseq es responsable de analizar el indicador de gestión de quejas y reclamos y tomar las acciones correctivas y/o mejora .
- El Gerente es responsable de aprobar la información documentada del sistema integrado de gestión.

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE	
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código: PRO-OP-02
		FECHA: 05/06/2024
	Versión: 01	Página 2 de 15

5 DEFINICIONES

Cliente: Persona que recibe un 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.

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: 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.

6 GENERALIDADES

6.1 TIPOS DE PQRs

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones manifestadas por el cliente y/o usuario final se clasifican en el tipo de manifestación Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación y tipo o motivo como se describe a continuación:

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código:	PRO-OP-02
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 3 de 15	

6.1.1 Petición

Algún requerimiento especial que el usuario desea

- Vehículo especial.
- No enrutar con más usuarios.

6.1.2 Queja

- Alguna inconformidad en las condiciones del servicio.


6.1.2 Reclamo

- Alguna inconformidad con la prestación el servicio.

6.1.2 Sugerencia y/o felicitaciones

- Alguna manifestación de satisfacción el usuario final.

TIPO DE MANIFESTACIÓN	TIPO Y/O MOTIVO	
Petición cliente / usuario	• Que lo recojan en otro lugar no autorizado	
	• Que no lo enruten con más usuarios	
	• Permitir más de un acompañante	
	• Recoger en vehículo específico • (camioneta-duster)	
	• Que lo dejen en otro lugar	
	• No enrutar con más usuarios	
Queja	• El vehículo en mal estado	
	• Conductor grosero, con familiar en el vehículo	
	• El conductor deja en otro lugar al usuario,	
	• No lo dejan en el lugar indicado por el usuario	
	• Lo ponen a pasear en el vehículo por toda la ciudad	
	• Desacatos la prestación del servicio	
	• No se presta el servicio	

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código:	PRO-OP-02
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 4 de 15	

Reclamo	<ul style="list-style-type: none"> No llega el vehículo a tiempo 	
	<ul style="list-style-type: none"> Desacatos de la prestación del servicio de transporte 	
Sugerencias y/o felicitaciones	<ul style="list-style-type: none"> Programar mejor las rutas 	

6.2 TIEMPO DE RESPUESTA

Para dar una respuesta oportuna a las PQRs, se estableció el tiempo máximo de respuesta, seguimiento y cierre de la petición, queja, reclamo o sugerencia.

6.2.1 Peticiones

Las peticiones que realizan los usuarios tienen un tiempo máximo de respuesta de ocho (8) días calendario y las peticiones que realiza el cliente tienen un tiempo máximo de respuesta veinticuatro (24) horas.


6.2.2 Quejas y reclamos

Las quejas y reclamos tienen un tiempo máximo de respuesta de tres (3) días calendario.

6.2.2 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias y felicitaciones tienen un tiempo de respuesta de ocho (8) días calendario.

TIPO MANIFESTACIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA OPORTUNA	SEGUIMIENTO / CIERRE
Petición y certificados	<ul style="list-style-type: none"> Ocho (8) días calendario 	Quince (15) días calendario
	<ul style="list-style-type: none"> Veinticuatro (24) horas 	Un (1) día calendario
Queja	<ul style="list-style-type: none"> Tres (3) días calendario 	Ocho (8) días calendario
Reclamo	<ul style="list-style-type: none"> Tres (3) días calendario 	Ocho (8) días calendario
Sugerencia, felicitación	<ul style="list-style-type: none"> Ocho (8) días calendario 	Ocho (15) días calendario

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE	
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código: PRO-OP-02
		FECHA: 05/06/2024
	Versión: 01	Página 5 de 15

6.3 TRATAMIENTO Y ACCIONES PARA RESPONDER LAS PQRs

La definición del tratamiento y las acciones a seguir dependerá del tipo de solicitud que manifieste en cliente/usuario.


6.3.1 Tratamiento

El tratamiento para realizar depende del tipo de PQRs y el motivo para posteriormente tomar las acciones.

6.3.2 Acciones

Las acciones que se tomarán para resolver las peticiones y solucionar las quejas y/o reclamos, serán coherentes con las causas identificadas en la investigación y el análisis de la información para garantizar su ejecución, realizar un seguimiento oportuno y verificar la eficacia de estas acciones.

TIPO MANIFESTACIÓN	TRATAMIENTO / ACCIÓN
Petición y certificados	<ul style="list-style-type: none"> Reportar requerimiento en GT, e informar al usuario de realizar la solicitud a ST
	<ul style="list-style-type: none"> Generar certificados
Queja	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la investigación de los hechos, Responder formalmente la queja del usuario a ST,
Reclamo	<ul style="list-style-type: none"> Analizar e investigar los hechos, Responder e informar las acciones tomadas Compensación, reembolso
Sugerencia, felicitación	<ul style="list-style-type: none"> Responder informando las acciones tomadas por la sugerencia, Enviar agradecimientos al cliente y/o usuario


	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código:	PRO-OP-02
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 6 de 15	

7 ACTIVIDADES

ETAPA		ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción y revisión de PQRs	<p>Recibir y compilar las PQRs por parte del cliente</p> <p>Direccionar y verificar que la información obtenida en las PQRs, este completa con el fin de determinar un registro y/o control.</p>	<p>Talento Humano</p> <p>Gestión Hseq</p>	Módulo del aplicativo de Koios
2	Registrar PQRs en el sistema	Después de recibir la PQRs, se debe registrar en el sistema Koios, para iniciar con el trámite correspondiente dependiendo del tipo y/o motivo de la solicitud	<p>Talento Humano</p> <p>Gestión Hseq</p> <p>Cliente externo</p>	Formato respuesta PQRs
3	Analizar y verificar información	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	Formato respuesta PQRs

	¿Es procedente?	<p>Cuando es procedente se notifica en la PQRs, el envío del Plan de acción el cual será remitido al cliente desde Gestión Hseq.</p> <p>Si la PQRs que manifiesta el usuario no es procedente, se comunica de igual manera en el "formato de respuesta PQRs" al cliente</p>	Talento Humano	Formato respuesta PQRs
	ETAPA	ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Investigar los hechos	El Jefe de Talento Humano, realiza el acercamiento con el usuario final, con el personal involucrado en los hechos manifestados por el usuario y analiza la información obtenida en la investigación de los hechos para definir las acciones a tomar para dar solución a la PQRs	Talento Humano Personal Involucrado	Formato respuesta PQRs
5	Tomar las acciones necesarias	Se establecen las acciones para resolver la PQRs, en el Plan de Acción a Tomar, en el Formato respuesta PQRs. De acuerdo con lo manifestado por el usuario final	Talento Humano Líderes de proceso Gerente	Formato respuesta PQRs
6	Comunicar al cliente y usuario la acciones a tomar	Se debe generar la respuesta al cliente y usuario final, describiendo y dando a conocer al cliente y/o usuario: La respuesta a la PQRs; La conclusión y; Plan de Acción a tomar para solucionar la PQRs	Talento Humano	Formato respuesta PQRs

	<p>¿El cliente está satisfecho con el tratamiento?</p>	<p>Si el cliente y usuario están de acuerdo con las acciones para solucionar la PQRs, se continúa realizando el seguimiento respectivo a las actividades y tareas necesarias para su solución,</p> <p>Si el cliente o el usuario final, aun no estén de acuerdo con las acciones a llevar a cado, se establecen en mutuo acuerdo para garantizar la completa satisfacción del usuario final</p>	<p>Talento Humano Cliente externo Usuario final</p>	<p>Formato respuesta PQRs</p>
	ETAPA	ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
7	<p>Realizar seguimiento a las acciones tomadas</p>	<p>Posteriormente a establecer el plan de acción a llevar a cabo, para dar solución a la inconformidad del cliente y/o usuario final, el Gestor Hseq realiza el seguimiento a las acciones establecidas</p>	<p>Gestor Hseq</p>	<p>Módulo de PQRs</p>
8	<p>Cierre de la PQRs</p>	<p>Después de realizar el seguimiento a la ejecución de las acciones establecidas en el Plan de acción de la respuesta de la PQRs,</p> <p>abierta, en proceso, pendiente y cerrada</p>	<p>Talento Humano Gestor Hseq</p>	<p>Formato respuesta PQRs</p>

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código:	PRO-OP-02
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 9 de 15	

9	Generación de informe de PQRs recibidas	Al finalizar el mes de acuerdo con la frecuencia de los indicadores de gestión, el Gestor Hseq realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador de PQRs y realiza el informe respectivo para determinar junto con el Jefe Talento Humano y Gerencia las acciones correctivas documentadas necesarias. Identificando los tipos y motivos de las PQRs	Gestor Hseq	Informe de indicadores de gestión
10	Tomar las acciones correctivas	De acuerdo con el procedimiento de "No conformidades, acciones correctivas y/o mejora" se analizan los datos obtenidos en la clasificación y motivos de la PQRs, para identificar los tipos de motivos más relevantes y así tomar las acciones correctivas y/o mejora.	Líderes de proceso Gestor Hseq Gerente	PRO-SIG-04 No conformidades, acciones correctivas y/o mejora"

7.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES


7.1.1 RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE PQRS

Peticiones del cliente

Al recibir las peticiones por parte del cliente ó solicitudes de "certificación de la prestación del servicio de transporte" de los usuarios protegidos, el Jefe de Talento Humano, debe ingresar al aplicativo de Gestión Transporte y descargar los servicios prestados a este usuario, especificando los servicios simples, redondos y los servicios cancelados.

Peticiones del usuario

Para recibir las peticiones de los usuarios sobre algún requerimiento especial en la prestación del servicio, desde el área de bases en el momento de la confirmación de los servicios y la asignación de la ruta, se identifican las peticiones y sugerencias de los usuarios, estos

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE	
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código: PRO-OP-02
		FECHA: 05/06/2024
	Versión: 01	Página 10 de 15

requerimientos se registran en el aplicativo de Gestión Transporte, por lo cual el Coordinador de operaciones debe informar al Jefe de Talento Humano ó Gestor Hseq para iniciar con la gestión necesaria para dar solución a la petición del usuario

Quejas y reclamos

Al recibir vía correo electrónico por parte del cliente SALUD TOTAL, sobre quejas y reclamos en la prestación del servicio de transporte a sus usuarios protegidos, el Jefe de Talento Humano revisa en el aplicativo de Gestión Transporte los datos recibidos como:

- a) Nombre del usuario,
- b) Documento de identificación y;
- c) Hechos

Para verificar que verdaderamente sea el usuario y no los datos de un familiar, y así iniciar con el registro en el aplicativo de Koios Digital de la queja y/o reclamo.

7.1.1 REGISTRAR PQRS EN EL SISTEMA KOIOS DIGITAL


Dependiendo de quien realice la petición se ingresa al módulo correspondiente para registrar la petición.

Peticiones del cliente

Después de recibir la petición por parte del cliente, el Jefe de Talento Humano y/o el Gestor Hseq deben ingresar al aplicativo de Koios digital, en el módulo de Gestión Comercial en la pestaña de Certificaciones de Servicios ST, registrar y generar por medio del aplicativo la certificación del servicio de transporte y posteriormente enviar la cliente.

Peticiones del usuario final

Después de recibir la petición y/o requerimiento del usuario, el Jefe de Talento Humano y/o el Gestor Hseq, ingresan al aplicativo de Koios digital, en el módulo de Gestión Comercial, en la pestaña de Peticiones,

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código:	PRO-OP-02
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 11 de 15	

para iniciar con el cliente la gestión correspondiente para dar solución a la petición/requerimiento el usuario, como:

Cambio de tipo de vehículo;
No enrutar con más usuarios;
Cambio de domicilio

Quejas y reclamos

Después de revisar los datos y la información de la PQRs, en el aplicativo de gestión Transporte, el Jefe de Talento Humano ingresa al aplicativo de Koios digital en el módulo de Gestión Comercial en la pestaña de Quejas y Reclamos y registra el tipo de queja y/o reclamo, el motivo, el usuario y el análisis de los hechos.

La PQRs y motivo de la PQRs para iniciar con el trámite correspondiente dependiendo, si es una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación.

7.1.2 ANALIZAR Y VERIFICAR INFORMACIÓN


Para dar trámite a lo manifestado por el cliente y/o usuario final, se analiza la

Petición

Para realizar la gestión de la petición del usuario se analiza la información que está brindando como evidencia para realizar su petición, fotos de las condiciones del vehículo, condiciones del terreno y demás evidencias y se valida con el cliente SALUD TOTAL, la posibilidad de realizar esta petición.

Queja y/o reclamo

Para determinar si la queja y/o reclamo es procedente, se verifica la información y evidencias suministradas por el usuario, hora del servicio, placa del vehículo, conductor del vehículo, servicios realizados al usuario y evidencias de los hechos causa de la queja y/o reclamo, para así determinar si lo manifestado por el usuario es coherente y procedente para investigar los hechos ocurridos.

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código:	PRO-OP-02
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 12 de 15	

7.1.3 INVESTIGAR Y ANALIZAR LOS HECHOS

Para investigar los hechos de una queja y/o reclamo y analizar la posibilidad de realizar las peticiones de los usuarios el Jefe de Talento Humano

Peticiones


El Jefe de Talento Humano, debe realizar seguimiento al Coordinador de operaciones sobre los requerimientos especiales realizados por los usuarios y la gestión realizada para resolverlos.

Quejas y/o reclamos

El Jefe de Talento Humano, después identificar si es procedente o no la queja y/o reclamo inicia con la investigación de los hechos ocurridos de la siguiente manera:

- a) Realiza acercamiento vía telefónica con el usuario final y/o algún familiar, para verificar la información y los hechos ocurridos en las evidencias suministradas y obtener más información sobre su inconformidad, indagar sobre oportunidades de mejora en el servicio, requerimientos especiales realizados.
- b) Luego ingresa al aplicativo de Gestión Transporte para revisar las grabaciones de las llamadas, la programación de los servicios, los requerimientos especiales realizados por el usuario y así analizar los hechos e identificar los responsables de la inconformidad y tomar las acciones necesarias para resolver la queja y/o reclamo.
- c) Luego indaga con el personal involucrado en los hechos manifestados por el usuario y analiza la información obtenida en la investigación, para realizar la descripción del análisis de los hechos, respuesta de la queja y/o reclamo, conclusión y así definir el Plan de Acción a Tomar para dar solución a la queja y/o reclamo.

7.1.4 TOMAR LAS ACCIONES NECESARIAS

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE	
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código: PRO-OP-02
		FECHA: 05/06/2024
	Versión: 01	Página 13 de 15

Posteriormente a realizar la investigación (grabación de llamadas, programación de servicios, datos de GPS) para verificar los hechos y analizar la información suministrada por el cliente y/o usuario el Jefe de Talento Humano, junto con el personal involucrado define las acciones que consideren necesarias para eliminar las acusas de la queja y/o reclamo, estas acciones la describe en el Formato Respuesta PQRs en el módulo de Gestión comercial el aplicativo Koios digital, y así informar al usuario del Plan de acción que se tomará para solucionar la queja y/o reclamo ó resolver su petición.

7.1.5 COMUNICAR AL CLIENTE Y USUARIO LAS ACCIONES A TOMARA

Posteriormente a definir el Plan de Acción a Tomar, el Jefe de Talento Humano, realiza nuevamente acercamiento con el usuario y/o familiar para comunicar las acciones a tomar para resolver su petición ó solucionar la queja y/o reclamo.


El Jefe de Talento Humano debe asegurarse de que el usuario este de acuerdo y acepte las acciones a llevar a cabo y si por algún motivo el usuario no está de acuerdo con las acciones a tomar, se establecerán en mutuo acuerdo para evitar nuevas quejas o reclamos de este usuario.

¿El cliente y/o usuario está satisfecho con el tratamiento?

Después de que se el usuario este de acuerdo con el Plan de Acción a tomar, el Jefe de Talento Humano, describe estas acciones en la sección de acciones del Formato Respuesta PQRs. Luego genera el archivo en PDF digital de la respuesta de la PQRs y la envía al cliente, registrando la fecha de respuesta.

Estas acciones igualmente se registran para iniciar a realizar el seguimiento a su ejecución teniendo en cuenta los tiempos establecidos de respuesta máximos para las PQRs

7.1.6 REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código:	PRO-OP-02
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 14 de 15	

Posteriormente a establecer el Plan de Acción a Tomar, para resolver las peticiones ó dar solución a las quejas y reclamos, el Gestor Hseq ingresa en el módulo de gestión comercial, en la sección de acciones y en la fecha establecida para el seguimiento, describe las evidencias y actividades realizadas para la ejecución de las acciones tomadas, para poder avanzar en el estado de la PQRs y dar cierre a la queja y/o reclamo.

7.1.7 CIERRE DE LA PQRs

Después de terminar el seguimiento respectivo a las acciones tomadas en las fechas establecidas y adjuntando las evidencias de su ejecución en el aplicativo de Koios digital, el Gestor Hseq realiza el cierre de la PQRs con previa comunicación con el cliente y/o usuario, para verificar la eficacia del Plan de Acción y poder cerrar la PQRs.

7.1.8 GENERACIÓN DE INFORME DE PQRs RECIBIDAS

Al finalizar el mes de acuerdo con la frecuencia de los indicadores de gestión, el Gestor Hseq realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador de PQRs y realiza el informe respectivo para determinar junto con el Jefe Talento Humano y Gerencia las acciones correctivas documentadas necesarias. Identificando los tipos y motivos de las PQRs.


7.1.9 TOMAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS

De acuerdo con el procedimiento PRO-HSEQ04 “No conformidades, acciones correctivas y/o mejora” se analizan los datos obtenidos en la clasificación y motivos de la PQRs, para identificar los tipos de motivos más relevantes y así tomar las acciones correctivas y/o mejora.

8 ANEXOS / REGISTROS

PRO-OP02-FR01 “Formato de respuesta PQRs”

PRO-HSEQ04 “Procedimiento de No conformidades, acciones correctivas y/o mejora”

	GESTIÓN OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQR'S	Código:	PRO-OP-02
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 15 de 15	

9 CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
0	15/03/2021	Creación del documento	11/03/2021	0
0	15/07/2022	<p>Se actualiza el procedimiento especificando los motivos de cada PQRs, para dar una respuesta coherente a lo que se está solicitando y;</p> <p>Se describieron las actividades para dar respuesta a las peticiones de los usuarios y la generación de los certificados de transporte;</p> <p>Se incluyen referencias normativas, responsables, generalidades y registros, mejorando el flujo de sus actividades.</p>	25/07/2022	1
1	05/06/2024	Revisión documental acorde al PRO-HSEQ-01 PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	05/06/2024	1