

	ATENCIÓN PQRS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE	CÓDIGO: P-12
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 30/01/2024

1. OBJETIVO

Definir los parámetros y la metodología a seguir para medir la satisfacción atención de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, manifestadas por los clientes, con el fin de asegurar su respuesta o tratamiento oportuno que permitan mejorar la prestación del servicio.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para la atención, recepción, clasificación, seguimiento, actuaciones y respuestas de la satisfacción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones por parte de los clientes de **INTEGRAL TRANS GROUP**.

3. DEFINICIONES APLICABLES

- **Queja:** Es el medio a través del cual una persona pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de la organización o de un empleado o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Nota: Existen diferentes mecanismos y formas de recibir las quejas: en forma verbal, escrita, telefónica o electrónica (correo electrónico).

- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución.
- **Reclamo:** Protesta presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.
- **Sugerencia:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la institución adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma organización.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un empleado o con el proceso que genera el servicio.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del cliente, que le dan valor agregado a las funciones de la organización. Es superar las expectativas del cliente.
- **Satisfacción cliente:** satisfacción al cliente es esencial para las empresas, no

	ATENCIÓN PQRS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE	CÓDIGO: P-12
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 30/01/2024

importa el rubro al que pertenezcas, ya no basta con llegar primero al mercado o con contratar al artista de moda. Los tiempos han cambiado y con ello la forma en la que los consumidores piensan, y esto nos lleva a que hemos modificado los hábitos de compra.

4. METODOLOGIA

Dentro de la organización se brinda una atención al cliente mediante mecanismos que permitan asegurar una atención oportuna, de calidad y pertinente. A continuación, se detallan cada una de sus etapas:

Atención de PQRSF:

El líder del proceso comercial recibe la solicitud por parte del cliente por cualquier mecanismo de atención dejando evidencia en el registro virtual del sistema de información “Registro PQRSF”, por medio de la cual se realiza análisis, tratamiento y seguimiento hasta su cierre. De este se presenta novedad de respuesta al cliente.

ATENCION AL CLIENTE	
Mecanismos de atención	Telefónico
	Presencial
	Correos físicos o virtuales

Sede principal

Dirección: Calle 38 63B 47 Medellín

Teléfono: 3227442232

Horario de atención:

Lunes a viernes: 7:00 A.M. a 5:00 P.M. en jornada continua.

Satisfacción del cliente

La encuesta de satisfacción se realizará de manera semestral.

Es responsabilidad de la administradora general realizar envío de link virtual para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de clientes.

	ATENCIÓN PQRS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE	CÓDIGO: P-12
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 30/01/2024

Integral Trans: Es responsabilidad de la coordinadora de calidad recibir las encuestas de satisfacción, tabularlas y envía a los líderes de procesos, quienes se encarga de analizar y tomar acciones correctivas y de mejora si se presentan.

5. Registros

Registro en sistema de información -Modulo “PQRS”