	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SC-PRO-003
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VERSIÓN: 003
		FECHA: 16/03/2026

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para la recepción, trámite y respuesta de las PQR (Reclamo y/o felicitación), presentadas por los clientes externos y partes interesadas de la **ORGANIZACIÓN**, derivados de la operación y servicios suministrados, asegurando que las respuestas se emitan conforme al marco legal vigente.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica para todas las empresas que componen la **ORGANIZACIÓN** y abarca la gestión completa de la PQR, desde su recepción, análisis, trámite, consecución de soportes y la emisión de la respuesta final al cliente. Este procedimiento cubre a todos los clientes de la **ORGANIZACIÓN**; para su radicación se utilizará un enlace al formulario de registro (SC) FORMULARIO DE PQR - SAC (para clientes con acceso a la herramienta de Google) o, en su defecto, previa notificación al SAC, mediante correo electrónico, el cual está establecido para aquellos clientes que no dispongan de dicho acceso (Para establecer el registro en la plataforma de PQR el correo deberá tener en el asunto las palabras RECLAMO y/o FELICITACIÓN).

3. DEFINICIONES

CLIENTE: Miembro de una organización con la que la **ORGANIZACIÓN** tiene acuerdos comerciales y que desde su condición presenta las PQRS.

CORREO ELECTRÓNICO: Canal de comunicación alternativo al formulario de Google Forms, para registrar PQR por parte del cliente, bajo condiciones específicas cuando no se tiene acceso a dicha herramienta.

FELICITACIÓN: Reconocimiento de la buena gestión, calidez o eficiencia de funcionarios y servicios, ayudando a la mejora continua.

FORMULARIO: Formulario digital, implementado en Google Forms, para el registro de PQR por parte del cliente y que permite la trazabilidad del reclamo o felicitación.

INFORME: Reporte de PQR recibidos y atendidos mediante la plataforma Google, que establece indicadores de gestión definidos en la estructura de reportes. Este informe es configurable por sistema y generado de forma automatizada.


PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita que realiza el cliente de manera respetuosa de información y/o consulta de productos y servicios prestados por la **ORGANIZACIÓN**. Las peticiones deberán ser reportadas y gestionadas directamente a el Analista de Servicio al Cliente, para su respectiva gestión interna.

QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los colaboradores de la **ORGANIZACIÓN**. Las quejas deberán ser reportadas y gestionadas directamente a el Analista de Servicio al Cliente, para su respectiva gestión interna.

RECLAMO: Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción que haga referencia al incumplimiento de las condiciones comerciales tales como precio, calidad, producto, etc

RESPUESTA: Contestación emitida por el Área de Servicio al Cliente (SAC) para atender el reclamo y/o felicitación, la cual se genera a través de la plataforma diseñada y se notifica al cliente mediante correo electrónico, cumpliendo con los tiempos establecidos para este tipo de PQR.

SC: Servicio al Cliente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SC-PRO-003
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VERSIÓN: 003
		FECHA: 16/03/2026

SOLICITUD: Cualquier expresión verbal, escrita que tenga el objeto de mejorar el servicio que se presta en la **ORGANIZACIÓN** y que no tiene que ver con las condiciones comerciales o la inconformidad con la atención prestada. Las solicitudes deberán ser reportadas y gestionadas directamente a el Analista de Servicio al Cliente, para su respectiva gestión interna.


4. RESPONSABLES

Servicio al cliente y Área Comercial.

- Generar las condiciones y normas internas requeridas para el cumplimiento del presente procedimiento.
- Velar por el cumplimiento del presente documento.
- Promover el uso de buenas prácticas comerciales que permitan la reducción gradual de los PQRS.
- Generar planes de acción sobre las novedades presentadas en los registros de los PQRS.
- En caso de generarse un reclamo por parte del cliente direccionar según clasificación el proceso correspondiente.

Analista de Servicio al Cliente y/o Coordinador

- Garantizar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Realizar seguimiento continuo al proceso de atención y gestión de PQR
- Presentar las cifras e indicadores clave y los principales motivos de reclamo en los diferentes escenarios. Esto incluye el detalle de incidentes relacionados con extravío, hurto, daño físico de mercancía y/o correspondencia, y el incumplimiento en servicios especiales adicionales (Suministro de Personal y Vehículos de transporte)
- Apoyar la gestión y consecución de respuestas y soportes de las áreas internas implicadas en cada PQR.
- Generar planes de acción a partir del análisis de los motivos presentados en los PQR registrados.
- Verificar que la PQR sea radicada por el cliente en un plazo no mayor a 48 horas hábiles posteriores a la novedad relacionada con el incidente o prestación del servicio. Las reclamaciones presentadas fuera de este término serán tramitadas como un requerimiento de información bajo trámite normal de respuesta bajo correo electrónico, sin el proceso de PQR.
- Recibir la PQR a través del formulario de Google diseñado para tal efecto. Si el cliente no tiene acceso a la herramienta de Google, el Área de Servicio al Cliente deberá notificarle por correo electrónico las direcciones a las cuales puede radicar la PQR.
- pqr@interserviciossas.com
- pqr@interservice.com.co
- pqr@itrans.company
- El cliente que desee efectuar el envío o anexo de evidencias gráficas como soporte de PQR, podrá realizarlo mediante el envío por correo electrónico y/o en el Formulario anexando las imágenes y/o videos que soporte la PQR generada.
- Una vez radicada la PQR mediante el formulario de Google y/o correo electrónico, el cliente recibirá una respuesta automática que confirmará el registro, el número de radicado y el tiempo establecido para la emisión de la respuesta final.
- Las PQR recibidas por vía telefónica, celular o verbalmente no son canales formales de radicación. Por lo tanto, el cliente deberá formalizar registrándose en el Formulario de Google o mediante el envío de un correo electrónico. La información sobre cómo formalizar la PQRS será suministrada por el Área de Servicio al Cliente o Comercial que reciba la PQR.
- El Área de Servicio al Cliente contará con un plazo de 24 horas hábiles desde la recepción de la PQRS para revisar, clasificar y asignar al área interna responsable de la novedad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SC-PRO-003
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VERSIÓN: 003
		FECHA: 16/03/2026

- Una vez asignada, el área responsable deberá realizar la evaluación y remitir los soportes requeridos para la respuesta final en el plazo máximo de 5 días hábiles establecido para las áreas de apoyo.
- El sistema generará alertas automáticas a las áreas involucradas en cada PQR para asegurar el cumplimiento estricto de los tiempos de respuesta internos parametrizados para cada registro.
- Verificar la procedencia de los casos, basándose en el tiempo de presentación de la reclamación y las tolerancias permitidas. Los casos identificados como extemporáneos se tramitarán para verificación, pero no se registrarán formalmente como PQR.
- Generar informes estadísticos mensuales que incluyan la cantidad de PQR y su tipificación.
- Socializar los informes estadísticos mensuales con las áreas pertinentes.

Área de Operaciones Local – Nacional – Transportes – Regionales Operativas.

- Generar planes de acción sobre los motivos presentados en las estadísticas de PQR asociados al proceso.
- Generar respuestas a los PQR y planes de acción sobre los motivos presentados en estos registros asociados a cada proceso operativo objeto de revisión local, nacional y/o transportes.
- Brindar planes de acción como respuesta a los PQR radicados por el cliente en la plataforma Google y/o envío por Correo Electrónico.

Área de Seguridad

- Realizar trazabilidad completa a las reclamaciones cuando corresponda a eventos materializados por pérdidas, daños y hurtos los cuales deben ser atendidos directamente por el área de Seguridad.
- El director de Seguridad debe realizar informe para entrega al cliente sobre la trazabilidad de los hechos y los planes de acción para que este tipo de evento no se vuelva a presentar.


5. ACTIVIDADES

5.1. Presentación / recepción de PQR: Se rige por el principio de oportunidad. Por lo tanto, el cliente debe presentar cualquier inconformidad en un plazo no mayor a 48 horas hábiles desde la recepción o trámite de las unidades o prestación del servicio. Las reclamaciones que excedan este tiempo, se canalizarán como novedades en servicio sin ser registrada como PQR.

La radicación formal se realizará mediante el formulario de Google o correo electrónico, lo cual es esencial para dar trámite oportuno a las correcciones requeridas.

5.1.1 Canales de recepción: La recepción formal de las PQRS se realizará a través de los siguientes canales:

- **Formulario de registro de Google Forms.**
- **Correo electrónico:**
serviciente@itrans.company
serviciente@interservicioossas.com
serviciente@interservice.com.co
pqr@interservicioossas.com
pqr@interservice.com.co
pqr@itrans.company

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SC-PRO-003
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VERSIÓN: 003
		FECHA: 16/03/2026

5.1.2. Radicación PQR: La PQR se considerará formalmente radicada una vez se reciba a través del formulario de registro de Google Forms o del correo electrónico con el asunto: “ RECLAMO Y/O FELICITACIÓN” (solo aplica para clientes sin acceso a la herramienta Google), junto con las respectivas evidencias. Posterior al envío, el cliente recibirá un correo con la información del radicado. Toda PQR que no se formalice mediante estos canales no será objeto de trámite, atención ni respuesta por parte de la **ORGANIZACIÓN**.

El registro de la PQR se formalizará en el sistema utilizando las siguientes siglas:

- Reclamo: R
- Felicitación: F

Para atender la PQR, es necesario que se incluya la totalidad de la información y que los datos del cliente estén actualizados.

5.1.3. Anotaciones en pruebas de entrega (Guías, Planillas): Las PQR relacionadas con faltantes, daños, golpes, diferencias en unidades, condiciones físicas del producto y/o cantidad, debe ser reportada por el cliente en la planilla de entrega y/ guía con la que se está entregando el producto o prestado el servicio (Considerándose este soporte de la novedad generada).

5.1.4. Estado de PQR: Los registros de estas PQR tendrán trazabilidad en la plataforma de PQR Google, en el cual se establecen los tiempos de gestión (medidos en horas hábiles) y los tiempos de respuesta definidos, a partir de la recepción de la novedad. El cliente recibirá correo de con la respuesta final del PQR presentadas a fin de conservar la trazabilidad.


5.1.5. Evidencias: Al radicar la PQR, se deben presentar la mayor cantidad de evidencias objetivas que permitan verificar la trazabilidad de material objeto de reclamo y de esta manera se garantice una respuesta objetiva al cliente. En el caso de radicar la PQR a través del Formulario de Google, el cliente debe adjuntar las evidencias correspondientes, respondiendo al correo electrónico de confirmación del radicado.

5.1.6. Tiempos de respuesta: Para garantizar las respuestas oportunas a los clientes se manejan los siguientes plazos internos

- **Pre-análisis:** Al momento de la radicación de la PQR, el líder de servicio al cliente, Coordinador de servicio y atención al cliente o el analista de servicio y atención al cliente debe clasificarla para saber si el caso es o no procedente y si cumple con los requisitos para aceptar la reclamación, para esto cuenta con 24 horas hábiles. La validación se realiza para comprobar el cumplimiento del plazo de la PQR, que se hayan anexado los soportes respectivos y que la novedad se encuentre dentro de la tipificación de novedades de la PQR.

- **Análisis:** El proceso de Análisis requiere que el área de Servicio al Cliente revise el caso y gestione los soportes necesarios para emitir la respuesta. Para esto, se establecen los siguientes plazos internos:

- **Área de Servicio al Cliente:** Cuenta con un plazo no mayor a 24 horas hábiles laborales contadas a partir de la fecha de radicación de la PQRS para revisar el caso y solicitar formalmente los soportes a las áreas responsables.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SC-PRO-003
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VERSIÓN: 003
		FECHA: 16/03/2026

- **Funcionario responsable (áreas de apoyo):** Dispone de un plazo máximo de 5 días hábiles laborales para atender el requerimiento y enviar la información solicitada.
- **Escalamiento:** Si transcurrido este tiempo (5 días hábiles) no se reciben respuesta al PQR, Servicio al Cliente deberá notificar de inmediato a las direcciones responsables, quienes tendrán un plazo máximo de 12 horas hábiles laborales para aportarlos.

- **Respuesta:** La emisión de la respuesta formal se debe efectuar en un plazo no mayor a **quince (15) días hábiles**, contados a partir de la fecha de radicación de la PQRS. El tiempo de respuesta se suspende si es necesario requerir soportes adicionales de áreas externas, y se reinicia al momento de la recepción de estos.

- Para elaborar la respuesta, es indispensable contar con toda la información consolidada y los soportes necesarios que sirvan como evidencia para la solución de la PQR. Esto incluye los casos que requieran una visita técnica en campo, sea por solicitud del cliente o por necesidad de la **ORGANIZACIÓN**.
- En todos los casos, el Área de Servicio al Cliente recibirá, revisará y consolidará la información suministrada internamente. Posteriormente, emitirá la comunicación formal al cliente, informando el resultado de las indagaciones y la solución adoptada y verificará con la Subgerencia y/o Dirección Administrativa la correcta aplicación de los planes de acción y correctivos pertinentes.

5.2.. Clasificación de las PQR

5.2.1. Reclamaciones: Para poder dar trámite y atención de los PQR presentados se establece los siguientes tipos:

TIPO 1 – Fallas en la prestación del servicio diario: manejo de reportes o reclamaciones originados por servicios de la operación que no fueron atendidos, fueron atendidos fuera de tiempo o de manera incompleta.

TIPO 2 - Eventos de riesgo materializados (pérdida, extravío o daño físico de información): Estos casos se escalará internamente y serán gestionados por el Área de Seguridad, la cual emitirá la respuesta formal, la cual será revisada por Servicio al cliente. La identificación y el manejo de estos eventos se realizarán conforme al procedimiento interno de incidentes y siniestros.


TIPO 3 - No Conformidad, incumplimiento o queja del servicio de transporte de pasajeros.

NOTA: El área de Servicio al Cliente, es la encargada de tramitar y de redireccionar las PQR en la plataforma a los procesos internos según corresponda.

Transporte Operación Nacional: En caso que se determine la responsabilidad de un faltante y/o daño de un producto propiedad del cliente, el coordinador del proceso nacional conjuntamente con el área de Seguridad, procederá a realizar el estudio para establecer el grado de responsabilidad y, si aplica los valores de reposición, para lo cual se deberá contar con la orden de cargue validada por el coordinador nacional de Transportes en donde se evidencia el producto cargado vs el faltante.

5.2.2. Gestión de sugerencias

Las sugerencias presentadas por los clientes de la **ORGANIZACIÓN** serán remitidas al proceso al que pertenezcan y al Área de Calidad, considerándose como oportunidades de mejora. Al cliente se le enviará una comunicación agradeciendo su sugerencia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SC-PRO-003
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VERSIÓN: 003
		FECHA: 16/03/2026

Es importante tener en cuenta que las sugerencias relacionadas con la forma de entrega de los productos o prestación del servicio, fecha y horas de entrega, etc., deben ser informadas al momento de generar el pedido y canalizadas mediante correo electrónico.

5.2.3. Felicitaciones

Las felicitaciones se recibirán a través del Formulario de Google y/o Correo Electrónico serán validadas por el analista de servicio al cliente. El analista efectuará la remisión al área respectiva y al área administrativa, para la emisión de la respuesta correspondiente al cliente en los tiempos establecidos.

5.3. Tiempos de respuesta y atención de PQR y Felicitaciones

La ORGANIZACIÓN se compromete a emitir la respuesta formal a las PQR en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación. Este tiempo se rige por los siguientes parámetros:


- Las áreas involucradas en el análisis de los PQR tienen 5 días hábiles para atender los requerimientos asociados; este tiempo se cuenta a partir del escalamiento al área.
- Los quince (15) días hábiles se contarán de lunes a viernes.
- Los tiempos de respuesta y atención de PQR se inician al momento en que se radica el reclamo en el Formulario de Google o mediante Correo electrónico (para clientes sin acceso a la herramienta).
- El tiempo de respuesta se suspende al requerir soportes adicionales de áreas externas a PQR y se reinicia al momento de la recepción de dichos soportes.
- Para las PQR radicadas después de las 3:00 p.m., el plazo comenzará a contarse a partir del día hábil siguiente.
- El tiempo máximo de respuesta para las felicitaciones recibidas bajo la plataforma de Google diseñada para tal efecto será de 24 a 48 horas hábiles.

5.4. Presentación de informes:

Se establece la revisión mensual de la data y la generación de indicadores de reclamos y felicitaciones recibidas en un periodo mensual, para establecer indicadores de cantidad, tipología de reclamo y tiempos de respuesta definidos en la estructura del proceso. Este informe se genera a partir de los registros en el Formulario de Google

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	Todo	Creación de procedimiento	16/05/2018
2	Todo	Actualización del procedimiento, Codificación proceso SAC.	27/01/2023
3	Todo	Actualización general del procedimiento, que incluye la formalización del formulario y el correo electrónico como canales para la radicación y gestión del flujo de reclamos, de acuerdo con el nuevo modelo.	16/03/2026

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SC-PRO-003
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	VERSIÓN: 003
		FECHA: 16/03/2026

7. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Proyectos SAC	Analista de Calidad	Directora Administrativa