

SERVICIO AL CLIENTE

INSTRUCTIVO DE PQR's E INDEMNIZACIONES



FIRSTSOURCE S.A.S

SERVICIO AL CLIENTE Instructivo de PQR's e indemnizaciones

COD.PQR-SC-INS-01

VERSIÓN. 1

Página 1 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
0	Versión Inicial	20/02/2019
1	Ajuste de la palabra reclamo a recurso	04/05/2020

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Leonardo Junco Orjuela	Nombre: German Téllez	Nombre: Alejandro Prieto
Cargo: O y M	Cargo: Director de Operaciones	Cargo: Director Ejecutivo
Fecha: 04/05/2020	Fecha: 04/05/2020	Fecha: 04/05/2020

1. OBJETIVO

Establecer el desarrollo de un adecuado de servicio para todos los posibles clientes potenciales y actuales de los servicios que ofrece FIRSTSOURCE. Así mismo, definir los parámetros para el tratamiento que se le debe dar a una PQR, desde el momento de la radicación hasta su respuesta por parte de la compañía; incluyendo el trámite de las indemnizaciones, cuando haya lugar a ello.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos de misionales de la organización

3. DEFINICIONES

- **PQR's:** Sigla que significa Petición, Queja o recurso, recurso y sugerencia.
- **Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los mismos o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado del contrato o inherente a él. Cualquier Petición o Queja podrá presentarse máximo dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la fecha de entregado prestados los servicios
- **Queja:** Es cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad asociada condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar algún servicio, asociado a la calidad en la atención al usuario.
- **Recursos:** Es cualquier requerimiento posterior que puede realizar el cliente frente a la decisión de su Petición o Queja. El cliente puede presentar estos recursos dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de haber recibido respuesta a su requerimiento. Si lo elige, puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, los cuales se definen como:
 - ✓ **Recurso de reposición:** Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión. Recuerde que cualquier Petición o Queja podrá presentarse máximo dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la fecha de respuesta de la PQR de parte de FIRSTSOURCE.
 - ✓ **Recurso de reposición en subsidio de apelación:** Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor, para ser presentada, revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que, si el usuario así lo desea, presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor

deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta entidad lo revise y decida de fondo.

- **Situación de contingencia:** Situación en la cual no se puede prestar el servicio en condiciones normales, por lo cual se requiere tomar una alternativa para prestarlo de ser posible en otras condiciones.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

4.1. Generalidades en Servicio al Cliente

Para todos los casos, los empleados y terceros responsables de Agencias deben:

- Entregar información fiable y completa a los clientes que soliciten cualquier servicio prestado por FIRSTSOURCE.
- Informar al cliente las situaciones de contingencia y las posibles alternativas de manejo dentro de lo establecido por FIRSTSOURCE.
- Darles un trato a todos los clientes de forma amable, respetuosa, oportuna y completa
- Prestar atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.
- La recepción y atención de PQRS por escrito en formato físico, por correo electrónico de servicio al cliente y por la página web; se encuentra liderada por Servicio al Cliente.
- Servicio al Cliente debe generar los indicadores de PQRS relacionados con:
 - ✓ Cantidades mensuales.
 - ✓ Tipos de PQRS de mayor participación.
 - ✓ Empleados con mayor participación en tipos de PQRS.
 - ✓ Tiempos de respuesta de PQRS y satisfacción del cliente con el resultado notificado al mismo.
- Servicio al Cliente debe reportar a la Gerencia General los indicadores de PQRS, para que se tomen las acciones correctivas con empleados administrativos, conductores y contratistas.

4.2. Servicio al cliente Motorizados y Conductores

- En todos los casos los motorizados y conductores, deben prestar el servicio al cliente; siguiendo los lineamientos aquí descritos:
 - ✓ Presentarse con la imagen corporativa impecable: bien arreglado el cabello, afeitado, con dotación limpia prendas y zapatos.
 - ✓ Estar oportunamente en el horario definido a trabajar, con el fin de no retrasar el itinerario definido.
 - ✓ Conducir acorde con las normas de tránsito establecidas y mantener siempre la atención en la vía y los demás vehículos.
 - ✓ No usar celular mientras conduce, usar los elementos de protección personal y de seguridad.



- ✓ Validar antes de iniciar cualquier ruta las condiciones del vehículo y que tenga a la mano; como mínimo teléfonos de emergencia, botiquín, extintor, equipo de carretera, celular con carga suficiente para el trayecto, documentos del conductor y del vehículo completos y al día, condiciones de la carrocería y el motor adecuadas para viajar.
- ✓ Abstenerse de viajar si no se encuentra en condiciones de salud y físicas idóneas, si ha ingerido bebidas alcohólicas o alucinógenas, medicamentos que producen somnolencia, si tiene alguna dolencia física que le impida realizar maniobras de control sobre el vehículo.

4.3. Generalidades para PQRS e Indemnizaciones

- Toda PQR's puede ser solicitada por el remitente del objeto postal. En el caso que lo decida el remitente, puede ceder los derechos de reclamación al destinatario por escrito.
- Toda PQR's podrá ser radicada por la pérdida, expoliación o avería, de los envíos por parte del **remitente** dentro de los diez (10) días calendario siguiente al conocimiento de la novedad para pérdida o a la recepción del envío para expoliación o avería.
- Toda PQR's por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario **destinatario**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
- Para toda PQR's opera el mecanismo de silencio administrativo positivo, si pasados 15 días hábiles de su radicación no ha habido respuesta por parte de FIRSTSOURCE.
- El remitente o destinatario que haya recibido una indemnización podrá voluntariamente devolverla cuando aparezca el objeto postal y una vez reintegre el dinero le será entregado el respectivo envío.
- En caso de que el cliente no se encuentre satisfecho con la respuesta dada por FIRSTSOURCE, podrá interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la SIC. Para el recurso de reposición máximo dentro de los 10 días hábiles posteriores a la respuesta recibida de FIRSTSOURCE. Para el de subsidio de apelación, máximo dentro de los (5) cinco días calendario posterior a la respuesta recibida al recurso de reposición por parte de FIRSTSOURCE.
- Toda PQR debe ser respondida al usuario antes de 15 días hábiles posteriores a su solicitud. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario; antes de cumplirse el plazo para la respuesta.
- Toda Indemnización debe ser pagada al usuario antes de 30 días hábiles posteriores a la aceptación del pago por parte del cliente. En los casos en los cuales el cliente interponga un recurso de reposición o en subsidio apelación; la indemnización debe ser pagada dentro de los 60 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

El registro de la PQR debe tener la siguiente información:

- Tipo de documento de identidad,
- Número de documento de identidad
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Nombres completos
- Correo electrónico de contacto
- Dirección de contacto
- Teléfono de contacto fijo
- Teléfono celular de contacto
- Clase de PQR: Petición, queja o recurso
- Tipo de PQR: Para envíos, si es Avería (daño al objeto postal), Pérdida (extravío del objeto postal) o Expoliación (hurto parcial al objeto postal o a uno de sus componentes) u otro y determinar cuál.
- Descripción de la PQR indicando la situación presentada
- Al finalizar y enviar la PQR exclusivamente para Quejas y Recursos de servicios de mensajería el sistema le asignará de forma automática el código con el cual el cliente puede hacer seguimiento a su caso.
- Para PQRS radicadas de forma física o a través de correo electrónico por clientes de mensajería para queja o recurso: se debe diligenciar el campo Fecha, Hora y Medio de reporte del CUN al cliente; una vez se le haya notificado este al cliente.
- Para los tipos de PQR por peticiones, quejas y recursos de servicios diferentes a mensajería **no aplica el CUN**.

NOTA: El CUN aplica para clientes que no cuenten con contrato y/o acuerdos de niveles de Servicio (ANS). Debido a que FIRSTSOURCE tiene solo clientes corporativos no requiere de CUN.

4.4. Radicación de PQR'S

Página Web

- Dirección <http://firstsource.net.co>
- Mediante el link PQRS
- Horario de atención: 24 horas, el tiempo de trámite inicia a partir del día hábil siguiente al ingreso de la PQRS a través del diligenciamiento del formulario disponible y asignación del CUN en los casos que aplique.

Llamada a servicio al cliente

- El cliente informa los datos requeridos de quien ingresa la PQR en el sistema de información. Y se le asigna el código CUN en los casos que aplique y le informa éste al cliente.
- La línea de atención está disponible en Bogotá Teléfono: 57+1+ 8903906 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Así mismo los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 pm.

Envío de solicitud de PQRS por correo electrónico

- El cliente diligencia en el cuerpo del correo los datos requeridos en el formulario de PQR'S y lo dirige al correo servicio@firstsource.net.co
- El Asesor de Servicio al Cliente ingresa la PQR'S en el sistema de información y le asigna el código CUN en los casos que aplique y le informa el mismo al cliente; vía correo electrónico, telefónico o celular. En el mismo formato se debe dejar registro de los intentos de comunicación realizados al cliente, con la fecha y hora correspondiente.
- El tiempo de respuesta al cliente inicia a partir de la radicación de la PQR'S en el sistema de información.

4.5. Trámite de peticiones

- Solicitud de información: Si la petición es referente a una solicitud de información sobre un servicio no se registra como PQR y el Asesor de Servicio al Cliente debe dar una solución inmediata al cliente.
- Petición de cambio de servicio: Si la petición hace referencia a cambio del servicio contratado esta petición debe registrarse en el módulo PQR'S e informar a la Agencia correspondiente este requerimiento para que se ejecute de inmediato.
- Felicitación / recomendación: Se reciben del cliente y se lleva registro de las mismas de manera informativa.
- Nota: Ninguno de estos trámites genera CUN.

4.6. Investigación Queja o Recurso

- Operaciones debe realizar la respectiva investigación de las PQR'S que le sean asignadas y debe asegurar el acceso a la información e intervención de los procesos para evitar que se repita y mejorar la novedad encontrada.
- La investigación de una PQR'S se debe realizar por orden de llegada (primero en entrar, primero en atender).
- La investigación debe realizarse en un término máximo de 72 horas continuas.
- Toda la gestión de la investigación debe quedar registrada en el sistema de información con sus anexos y cierre.

4.7. Respuesta queja o recurso

Para emitir respuesta de quejas o recursos la Secretaria de Gerencia debe:

- Analizar los resultados de la Investigación.
- Verificar que en la investigación se incluyeron todos los puntos definidos en el presente instructivo.
- Verificar la consistencia de la respuesta con los datos obtenidos durante la investigación, teniendo en cuenta para mensajería las pruebas de entrega y los registros en los sistemas de información.

- Identificar las obligaciones legales de la compañía ante la PQR; si se debe indemnizar realizar el cálculo de las indemnizaciones de acuerdo con el siguiente esquema:
 - ✓ Para mensajería expresa envíos entre 1 y 5 kilos.
 - ✓ Acorde con el Título VI derechos y deberes de los usuarios Artículo 25 de la Ley 1369: En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual vigente, más el valor asegurado del envío.
- Elaborar la respuesta al cliente con la siguiente información:
 - ✓ Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización.
 - ✓ La descripción detallada de las acciones realizadas por FIRSTSOURCE para la verificación de los hechos.
 - ✓ Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.
 - ✓ Los recursos que proceden contra la decisión.
 - ✓ Forma y plazo para la interposición de los recursos.

La respuesta es avalada por Operaciones y va con la firma del responsable de Servicio al Cliente.

4.8. Radicada respuesta al cliente

- Con la respuesta avalada, Servicio al cliente imprime la guía para envío de la respuesta al cliente.
- Se hace seguimiento de la prueba de entrega de la respuesta al cliente.
- Si no se logra la entrega de la respuesta al cliente, buscar los mecanismos para ponerse en contacto con el mismo y asegurar la entrega de la respuesta a su PQR's.

4.9. Pago Indemnización

La forma de pago de la indemnización se realiza acorde con la siguiente política:

- Consignación en cuenta a nombre del cliente que radicó la indemnización para lo cual en el momento de que se le dé la respuesta positiva de la indemnización se le debe solicitar un certificado bancario con menos de 30 días de expedición con el fin de consignar allí los valores pactados por indemnización.
- Servicio al cliente
- organizará los siguientes documentos:
 - Paz y salvo para firma del cliente.
 - Comunicado remisorio donde informa valor a pagar y datos del cliente.
 - Documento equivalente del pago, para firma del cliente.
 - Fotocopia del comprobante de pago, para firma del cliente.

- Servicio al Cliente realiza el cierre de la PQR'S diligenciando la fecha en la cual el cliente recibió el pago de la indemnización y/o la respuesta del caso; cuando no aplica pago.

4.10. No recurso de indemnización

- En caso que el cliente no reclame la indemnización en un plazo máximo de 20 días calendario Servicio al Cliente debe registrar la PQR'S en estado cerrada y en indemnización el estado: "aprobado, cliente no reclama indemnización".

4.11. Recuperación de costos

- En los casos en que proceda, el Contador tramita la reclamación ante la aseguradora, de las indemnizaciones pagadas por FIRSTSOURCE; adjuntado los soportes requeridos. Para esta gestión mensualmente se reúne con la Secretaria de Gerencia, con el fin de identificar y documentar los casos a gestionar.
- En caso de que la investigación arroje responsabilidad de algún empleado o tercero de Agencias, Gestión Humana procede a realizar la recuperación de los dineros correspondientes mediante, firma de descuento sobre salario para empleados y nota debito a las Agencias sobre el pago de comisión mensual.

4.12. Recurso de reposición

- Si el recurso de reposición es por:
 - No conformidad en la respuesta por negación.
 - No conformidad en el monto a indemnizar.
- La Gerencia General es la instancia encargada de dar una solución definitiva al caso.
- En el formato de respuesta por modo escrito físico o por correo, se le debe solicitar al cliente que indique si desea hacer uso o no del recurso de apelación.
- Para la respuesta por medio verbal (registro de la llamada), se debe dejar registro de si el cliente escogió hacer uso o no del recurso de apelación y mantener la base de datos disponible para consulta por lo menos durante 6 meses calendario a partir de esta confirmación.

4.13. Recurso en subsidio de apelación

- El recurso de apelación es atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.
- La secretaria debe consolidar todo el expediente del caso y enviarlo a la SIC cuando esta lo solicite.

- Este recurso opera en simultánea con el de reposición cuando el cliente no se encuentre conforme con la repuesta y/o indemnización definida e informada por FIRSTSOURCE para su queja o recurso.
- Esta se considera la última instancia posible de recurso del cliente y se debe acatar la decisión establecida por la SIC.

4.14. Preservación de los documentos y registros

Los expedientes de las PQR'S atendidas deben preservarse de forma cronológica asegurando que los mismos se encuentren disponibles 1 año.

5. OBJETOS DOCUMENTALES

CÓDIGO	NOMBRE
PQR-SC-FOR-01	Matriz de PQR's
N/A	PQR's Web

ANEXOS

- Resolución 3038 de 2011, Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales