
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.</b>	<b>Código / Versión</b>	<b>GCS-IG-001/ V01</b>
		<b>Fecha de emisión</b>	<b>11/06/2021</b>

### Control de Cambios

<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Reviso / Aprobó</b>
GCS-IG-001	01	11/06/2021	Realización y codificación del documento	Director Comercial	Comité de S.I

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO / APROBO</b>
Director comercial	Comité de sistemas integrados

	<b>INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.</b>	Código / Versión	GCS-IG-001/ V01
		Fecha de emisión	11/06/2021

## 1. OBJETIVO.

El propósito de este instructivo es la búsqueda continua de la satisfacción del cliente y la mejora continua de nuestro proceso comercial, a través del manejo de los PQR y la encuesta de satisfacción.

## 2. DESARROLLO.


### 2.1 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR).

Es todo derecho básico de los clientes, de poder presentar una petición, queja o reclamo a la empresa sobre las condiciones del producto o servicio recibido. Se debe atender, hacer la investigación, dar respuesta y solucionar la PQR.

- **Petición:** Es una solicitud o favor especial de información sobre algún tema, pregunta, investigación, cotización y demás.
- **Queja:** Descontento de manera verbal o escrita de una inconformidad respecto a la atención o conducta grosera de alguna persona o colaborador de **Grupo Pronum S.A.S** frente a un cliente.
- **Reclamo:** Es una manifestación verbal o escrita de una inconformidad de un proceso, sobre las condiciones en que se ha entregado el producto y/o servicio al cliente.

### 2.2 RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA DE LOS PQR.

- Cuando el cliente realiza un **PQR** por cualquiera de los medios de comunicación que brinda la empresa para este fin, la asesora o la persona que lo recibió; deberá enviarlo al auxiliar de servicio al cliente y PQR, quien anotará en el **Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos** (GCS-FM-023).
- Si la PQR es notificada por el cliente vía telefónica este se registrará y como medida de control se debe llamar al cliente para confirmar lo dicho telefónicamente.
- Desde el momento de la recepción de la PQR, el proceso de Gestión comercial se encarga de realizar toda la trazabilidad de la inconsistencia.
- El auxiliar de servicio al cliente debe realizar la investigación pertinente entre los involucrados de la falla, dando así una rápida solución al inconveniente y una respuesta al cliente del PQR.
- Al establecer la respuesta al cliente, se redacta y envía una carta formal (por correo electrónico con copia al asesor comercial), explicando lo sucedido, notificando la procedencia o no procedencia a su PQR y la respectiva justificación.

	<b>INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.</b>	Código / Versión	GCS-IG-001/ V01
		Fecha de emisión	11/06/2021


- Las PQR enviadas por correo electrónico, serán custodiadas de forma física. El auxiliar de servicio al cliente y PQR se encarga de imprimir la respuesta aprobada y archivarla en la AZ respectiva.
- Si el motivo de la PQR es recurrente (3 veces), el auxiliar de servicio al cliente debe notificar al proceso de mejora continua (vía correo electrónico) para que en conjunto se establezca la acción(es) correctivas a tomar, así como los responsables en el **Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora** (SIG-FM-016) para aplicar las acciones necesarias en pro a la satisfacción del cliente.

## 2.3 DILIGENCIAMIENTO DEL REGISTRO DE PQR.

En el Registro de peticiones, quejas y reclamos (GCS-FM-023), se lleva el control de los PQR, por centro de operaciones, proceso y mes.

N° PQR	CENTRO DE OPERACIONES	ASESOR COMERCIAL	FECHA DE RECEPCION	CLIENTE O RAZON SOCIAL	P	Q	R	DESCRIPCION DEL PQR	MEDIO DE RECEPCION	DOCUMENTOS			NOTIFICACION Y RTA AL CLIENTE	FECHA DE RESPUESTA	TOTAL DE DIAS EN DAR RESPUESTA	SOLUCION	SEGUIMIENTO	RESPONSABLES	
										Factura	Remision	Pedido						Proceso	Nombre

- N° PQR:** Este número es el consecutivo de los PQR para llevar un mejor control de estos.
- Centro de operaciones:** En esta casilla describe el C.O en donde se registra o se genera el PQR por el cliente.
- Asesor Comercial:** Se realiza anotación del asesor comercial que realiza la venta al cliente.
- Fecha de Recepción:** Esta es la fecha en la que el cliente presenta el PQR a la empresa.
- Cliente o Razón social:** En esta casilla de escribe el nombre del cliente o de la empresa que realizo el PQR.
- P/Q/R:** En estas casillas se describe el tipo de notificación que realizo el cliente (**P**) si es petición (**Q**) si es una queja y (**R**) si es un reclamo.
- Descripción del PQR:** En esta casilla se anexa la descripción del PQR o el motivo por el que el cliente se sintió insatisfecho con el material que recibió.
- Medio de recepción:** Este es el canal de comunicación por el cual el cliente informa el PQR (teléfono, correo, por medio del conductor, WhatsApp), etc.
- Documentos (Factura, remisión, pedido):** En estas casillas se escribe el N° relacionado.
- Notificación y respuesta al cliente:** Acá se describe minuciosamente la respuesta que se le dio al cliente.
- Fecha de respuesta:** En esta casilla se agrega la fecha exacta en que se dio respuesta al cliente o se le envió una carta explicando lo sucedido.
- Total de días en dar respuesta:** Esta es la cantidad de días entre la fecha que el cliente presenta el PQR y la fecha en la que se le dio la respuesta por parte de la empresa.

	<b>INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.</b>	Código / Versión	GCS-IG-001/ V01
		Fecha de emisión	11/06/2021

- **Solución:** Aquí se describe minuciosamente la solución que la empresa le brinda al cliente.
- **Seguimiento:** En esta casilla se describe lo reportado por el cliente, para saber si la solución que se le dio al inconveniente fue eficaz.
- **Responsables:** Aquí se describe el personal involucrado en el PQR.
  - **Proceso:** Nombre del proceso involucrado en el PQR.
  - **Nombre:** Nombre del responsable involucrado en el PQR.

## 2.4 CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CLIENTE Y EMPRESA.

La empresa determina disposiciones especiales para que la comunicación sea eficaz con el cliente, de manera que permita obtener una realimentación que lo satisfaga y mejore continuamente los procesos. Adicionalmente medir el nivel de satisfacción de los clientes y/o usuarios para poder identificar si el servicio prestado es acorde con sus requisitos.

**Grupo Pronum S.A.S** cuenta con diferentes canales de comunicación para recibir y registrar las peticiones, quejas, sugerencias y/o felicitaciones de los clientes.


La información recibida será registrada en el **Registro de peticiones, Quejas, Reclamos PQR** (GCS-FM-023).

- **El correo** de servicio.cliente@grupopronum.com , será el medio por el cual se puede enviar cualquier PQR a la empresa y puede ser respondida por el mismo medio.
- **El teléfono** de servicio al cliente [\(+57\) \(1\) \(869-7245\)](tel:+5718697245) / [3168750937](tel:+573168750937) también será un medio claro por el cual el cliente puede realizar cualquier PQR.
- El contacto **directo** que los clientes mantienen con los asesores también es un punto claro de comunicación para que el cliente reporte un PQR.
- Página web, chat directo de comunicación.
- El contacto **personal**, cuando el cliente desee realizar un **PQR** directamente en la empresa se puede acercar al [Parque Industrial Tibitoc Km 2 Vía Briceño-Zipacquirá, \(Bodega 15\).](#)

**Nota:** Cuando estos realizan compras con algún asesor, este debe brindar su información tal como; teléfono empresarial, número celular o correo electrónico corporativo, para tener un contacto permanente entre empresa-cliente.

Los soportes que adjunte el cliente serán archivados como anexos al **Registro de peticiones, Quejas, Reclamos PQR** (GCS-FM-023).

## 2.5 SEGUIMIENTO A LA SOLUCIÓN Y RESPUESTA AL CLIENTE.

	<b>INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.</b>	Código / Versión	GCS-IG-001/ V01
		Fecha de emisión	11/06/2021

El director o analista comercial, debe revisar el **Registro de peticiones, Quejas, Reclamos PQR (GCS-FM-023)**, analizar el inconveniente y las fechas de recepción para controlar que la respuesta sea efectiva al cliente dentro de los **15 próximos días hábiles** después de haber sido realizada el PQR por parte del cliente.

Luego de haber sido emitida la respuesta y la solución al cliente, el Auxiliar de servicio al cliente y PQR, debe comunicarse con los clientes que hayan reportado PQR, consultarles si la respuesta emitida por parte de la empresa fue de su total agrado y quedo conforme con la solución que se le dio al inconveniente.


**Nota:** Este seguimiento lo realizamos con el fin de darle a conocer al cliente lo importantes que es para **Grupo Pronum S.A.S** y los inconvenientes que se presentan estamos dispuestos a brindarles un tratamiento oportuno con la mejor calidad en el servicio y su satisfacción.

La descripción de este seguimiento se anexará al **Registro de peticiones, Quejas, Reclamos PQR (GCS-FM-023)**, en la casilla de (Seguimiento).

### 2.5.1 Seguimiento interno de los PQR.

- Cuando es una queja respecto a la atención o mal servicio de parte de las asesoras comerciales de **Grupo Pronum S.A.S**, el proceso comercial informa a recursos humanos quien realiza una reclamación interna y descargos a la persona involucrada por escrito, contando lo sucedido sin omitir ningún detalle. De igual forma, hablar con el cliente para ampliar la información y comunicarle que está en proceso la respuesta, y la toma de acciones correctivas que apliquen al caso.
- Cuando es un reclamo frente a la calidad del producto, se informa al líder del proceso de mejora continua quien ayuda a investigar quien realizó dicha operación, por qué sucedieron y la manera más eficiente de darle la solución al cliente. Cuando estos reclamos de calidad generen un alto impacto económico por parte de cualquier proceso, la alta gerencia define el proceso a llevar frente a esa situación.
- En el caso de ser una sugerencia, el Gerente o director comercial según sea el caso, se encarga de evaluar la factibilidad de implementación dentro de la empresa, teniendo en cuenta sus procesos y será remitida al proceso de mejora continua.
- Las felicitaciones serán respondidas por parte del Líder comercial, agradeciendo al cliente y divulgando la información al personal de la empresa en la cartelera o en el medio que se considere pertinente.

### 2.5.2 Cierre del PQR.

	<b>INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.</b>	Código / Versión	GCS-IG-001/ V01
		Fecha de emisión	11/06/2021

- Las actividades de seguimiento y los resultados de los PQR se deben presentar en el comité de seguimiento, que ejecuta la alta gerencia como rendición de cuentas del proceso comercial y se realiza seguimiento a los indicadores de PQR:
  - **Ficha indicador de seguimiento informe de PQR** (GCS-FM-026).
  - **Ficha de indicador nivel de quejas y reclamos del cliente (PQR asignadas por proceso)** (GCS-FM-029).
  - **Ficha de indicador nivel de quejas y reclamos del cliente (Tiempo de solución)** (GCS-FM-030).
- A diario el auxiliar de servicio al cliente y PQR debe verificar el seguimiento a todos los PQR, en cada una de sus fases, registro, investigación, solución y respuesta, seguimiento.
- El director comercial lidera en todo momento el seguimiento de este instructivo y el cumplimiento y mejora de los indicadores ligados al registro de los PQR.
- Si el cliente no está de acuerdo con la acción tomada, la queja o reclamo permanecerá abierta y se notifica otras posibles soluciones frente a la queja, si no queda conforme, pero la empresa ha cumplido con todo lo legalmente establecido y políticamente correcto, se dejará escrito el seguimiento y las razones por las cuales el cliente no quedó satisfecho con la respuesta y con las acciones tomadas por parte de la empresa para dar contestación a sus peticiones.

## 2.6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES.


La **encuesta de satisfacción al cliente** (GCS-FM-025) se realiza con el fin de conocer las necesidades de nuestros clientes más a fondo, la información para mantenerlos satisfechos, las partes en las que debemos mejorar y fortalecer la relación con ellos e indagar si recomiendan nuestros productos y/o servicios a otras personas.

Los consolidados de las encuestas realizados por formulario virtuales, deben ser almacenadas en una carpeta digital nombrada “satisfacción al cliente” en el proceso de gestión comercial.

Anualmente, se debe realizar la encuesta de satisfacción a los clientes, escogiendo a los de mayor (facturación y forma de pago) durante el año, teniendo en cuenta el impacto (5,3,1) que tienen según la clasificación de **Grupo Pronum S.A.S**

### 2.6.1 Definición de población a encuestar.

La definición del tamaño muestral se hace aplicando el modelo matemático correspondiente a poblaciones finitas de tamaño conocido, así:

	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.	Código / Versión	GCS-IG-001/ V01
		Fecha de emisión	11/06/2021

**Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas**

N [tamaño del universo]	337
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5

← Escriba aquí el tamaño del universo

← Escriba aquí el valor de p

Formula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left( \frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 337 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza (alfa)	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	56	67	80	98	120	150	187	232	281	321
95%	75	88	104	124	149	180	216	256	296	326
97%	87	102	119	140	166	196	231	268	302	328
99%	111	128	147	169	195	224	255	285	312	330

### 2.6.2 Informe de resultados.

Tras obtener los resultados de todas las encuestas practicadas a los clientes, generalmente en un archivo de drive o Microsoft Excel. Se debe calcular el porcentaje y el valor por condición de cada una de las preguntas.

**Ejemplo:**

**Pregunta N°1: ¿Recibe usted un trato amable y respetuoso por parte de su asesor?**

**Condición:**

**Valor:**


**Porcentaje:**

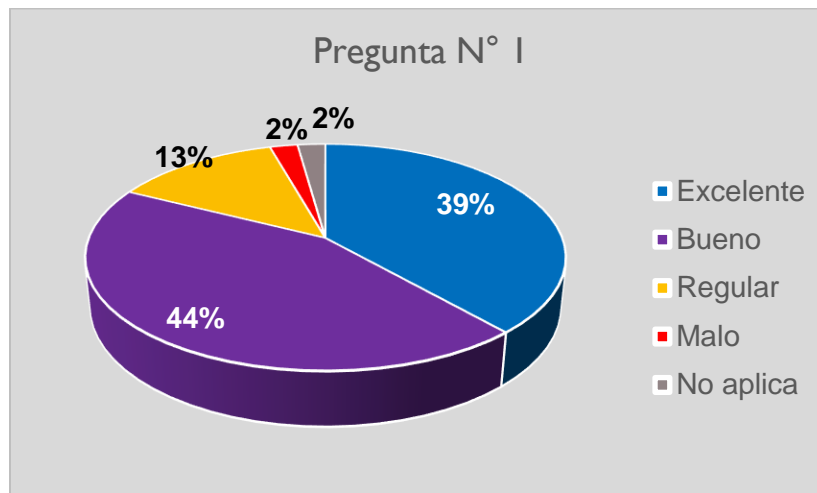
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
35	40	12	2	2
39 %	44%	13%	2%	2%

### 2.6.3 Gráfica.

Por cada una de las preguntas se debe realizar una gráfica, que represente los valores por condición de cada una de las preguntas:

**Ejemplo:**

	<b>INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.</b>	Código / Versión	GCS-IG-001/ V01
		Fecha de emisión	11/06/2021



#### 2.6.4 Resultados, análisis, y acciones a tomar.

Los resultados se descargan y se realiza una análisis de cada una de las preguntas

##### Ejemplo:


**Análisis:** En esta gráfica se puede analizar que el 39 % corresponde a 35 clientes que respondieron **Excelente**, el 44% de 40 clientes que consideran que es **Bueno**, el 13% de 12 personas que contestaron **Regular**, el 2% es de 2 clientes que piensan que es malo y para el 2% que son 2 clientes consideran que no aplica.

Este análisis permite saber la cantidad total de las personas que respondieron a cada una de las condiciones y saber si el valor impacta positiva o negativamente, a la empresa. Es una forma más exacta de tener los valores claros al momento de presentar los resultados.

Cuando el informe está terminado con la gráfica, los valores y las observaciones de los resultados, estos se deben pasar al comité de gerencia y/o socios, para evaluar los siguientes aspectos:

- Las preguntas mejor calificadas por los clientes.
- Los porcentajes por pregunta de las condiciones (regular, malo, entre otros).
- Identificación de los clientes que representan porcentajes negativos.
- Observaciones de los clientes, tanto las positivas como las negativas.
- Identificación de observaciones negativas susceptibles de mejora y planeación de estrategias en pro de la mejora continua.
- Informar al líder comercial, las acciones correctivas, los procesos involucrados y el plan de acción para mejorar los resultados negativos de la encuesta en el **Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora** (SIG-FM-016).



	<b>INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PQR Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.</b>	Código / Versión	GCS-IG-001/ V01
		Fecha de emisión	11/06/2021

Todos los cambios que se realicen en un proceso de mejora para el trabajo de todos se deben comunicar a todo el personal de la empresa.

Al pasar los resultados al comité de gerencia se debe dejar registrado en un acta los resultados y las observaciones a criterio de los participantes a la reunión y empezar a llevar control sobre los aspectos negativos de la encuesta.

### **3. ANEXOS**

- Encuesta de satisfacción a clientes (GCS-FM-025)
- Registro de peticiones, quejas y reclamos PQR (GCS-FM-023).
- Ficha indicador de seguimiento informe de PQR (GCS-FM-026).
- Ficha de indicador nivel de quejas y reclamos del cliente (PQR asignadas por proceso (GCS-FM-029).
- Ficha de indicador nivel de quejas y reclamos del cliente (Tiempo de solución) (GCS-FM-030).
- Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora (SIG-FM-016).