

# MANEJO PQR POR ACCIDENTES CON VEHICULOS SERVIENTREGA INVOLUCRADOS

El protocolo para el manejo de situaciones en los que los vehículos Servientrega se vean involucrados “accidentes “ de tránsito ,con daños a terceros, **NO SE DEBE** radicar **PQR** a continuación describimos los pasos a seguir:



1) tomar todos los datos del cliente y cuando se reciba mediante llamada telefónica, correo electrónico o cualquier canal (Correo back office ), se redactará un correo electrónico como el ejemplo a continuación:

*Buenas tardes*

*Se envía solicitud de un accidente que ocurrió con el señor Carlos Andres Hernandez el cliente manifiesta que él había hecho un acuerdo verbal con el conductor pero este no lo ha vuelto a responder se adjuntan los datos del cliente:*

- **Nombre Carlos Andres Hernandez**
- **Teléfono: 3134324755**
- **Ciudad: BOGOTA**
- **Direccion: Cra 80 # 71 - 76**
- **Cedula: 80034792**
- **Correo electrónico: [carlos.0307@hotmail.com](mailto:carlos.0307@hotmail.com)**

*Datos del accidente y placa del vehículo informa que le chocaron el carro el vehículo con placas FZU 644 el conductor yesón mogollón cárdenas cc 1016089861 no llegaron a ningún acuerdo y por tal motivo se comunica la dirección del accidente en el barrio Bachué*

*Gracias por su colaboración y gestión (firma)*

## OJO Solo para los back office de Servitel

2. Desde el frente del Back Office deberán enviar correo electrónico, a las siguientes personas para escalar el caso del cliente; Angel Dario Rivas Hernandez <[angel.rivas@servientrega.com](mailto:angel.rivas@servientrega.com)> con copia a [@German Orjuela Sanchez](#), [@Sorec Paola Moreno Buchely](#), [@William Andres Gutierrez Ferrucho](#) y [@Jenny Maritza Moyano Muñoz](#) les sugerimos que desde cada uno de sus frentes tengan un repositorio del histórico de esos envíos, para tener un mejor control de los correos.
3. Informar al cliente que el proceso de seguros se comunicará con ellos dentro de las siguientes 24 horas para dar inicio al proceso al que haya lugar.

# GRACIAS