

Gestion de PQR

Gestion de PQR

¿Quienes participan en el proceso de radicacion y respuesta de una PQR?

Asesor SAC, backoffice SAC, Supervisor, Asesor de calidad

¿Como se realiza el proceso de radicacion y respuesta de una PQR?

El cliente se comunica con la linea de servicio al cliente o por chat, un asesor atendera al cliente tomando la solicitud, dejara registro de esta en el programa de redicacion, tipificara la reclamacion de acuerdo a lo pinformado por el cliente. Esta radicacion pasara a una base de informacion, a la cual tendra acceso el supervisor , que posteriormente dividira y repartira a los backoffice, ellos tomaran los casos radicados, primeramente revisaran que esten correctamente tipificados de acuerdo al motivo de la radicacion y posteriormente responderan dicha radicacion y la enviaran al correo electronico del cliente. y en la base enviada por el supervisor, la marcaran como efectiva o pendiente, si no puede ser gestionada a la inmediatez.

¿Que informacion se requiere para ejecutar el proceso de radicacion de una PQR?

Nombre completo, numero de documento, direccion de residencia, correo electronico y motivo de la PQR

¿Cuál es el proceso que realiza un asesor durante el proceso de radicacion de una PQR?

Recibe la llamada, indaga con el cliente el motivo de su comunicacion, si realiza una peticion o consulta el asesor la resolvera en primera instancia, si se encuentra inconforme procedera a realizar la creacion de la PQR, teniendo presente el motivo informado por el cliente, tipificara el motivo de la radicacion y posteriormente dejara en los comentarios lo que el cliente solicita y lo que pide a la compañía, posteriormente envia la radicacion, la cual recibira el backofice posteriormente.

¿Cuál es el proceso que realiza un backoffice durante el proceso de respuesta de una PQR?

el backoffice recibe la base de PQR, buscara la radicacion en cuestion y leera el motivo de la inconformidad y verificara que la tipificacion del caso es correcta con la consulta, si evidencia alguna inconsistencia, le devolvera la radiccion de la PQR al asesor que la realizo, para que la parametrize nuevamente de acuerdo a los solicitado por el cliente, si la tipificacion es correcta consultara en el sistema la informacion necesaria para dar respuesta al cliente, ira redactando la respuesta de acuerdo a lo evidenciado en el sistema, en el caso de que requiera mas informacion, le enviara un correo electronico al cliente solicitandole dicha informacion, de lo contrario, le emitira la respuesta, el cliente tendra un maximo de 3 dias para devolver una contrarespuesta por medio de correo electronico, posteriormente solo podra hacerlo por la line de servicio al cliente.

¿Que reportes se requieren para el proceso?

PQR ordenadas por tipologia, cantidad de PQR resueltas y pendientes, PQR resueltas en primea linea, PQR resueltas por el backoficce(Segundo Nivel)

¿El sistema genera repuestas automáticas?

No, la respuesta es totalmente manual

¿Cuánto es el tiempo estimado propuesto para realizar una labor de radicacion de una PQR?

2 minutos

¿Cuánto es el tiempo estimado propuesto para realizar una labor de respuesta de una PQR?

4 Minutos y 30 Segundos

¿Cuánto es la meta diaria ideal de soluciones a PQR, que debe realizar un backoffice por dia?

55 Casos

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios