	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: COMERCIAL Y MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Prestar un servicio integral al usuario con relación a la información, Estableciendo los lineamientos para recibir, analizar, clasificar, direccionar, realizar seguimiento y dar repuesta oportuna a las peticiones, quejas, sugerencia y reclamos que estén relacionadas con la prestación del servicio, con el propósito de mejorar la calidad.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la queja, reclamo y sugerencia presentada por el usuario hasta la medición de la satisfacción del cliente, cuando pueda ser aplicado bajo las políticas de la empresa.

3. DEFINICIÓN

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.


Queja: Expresión de insatisfacción de un hecho, situación o producto que ha sido generado por la empresa o sus contratistas, afectando la calidad del servicio.

Reclamo: Forma de expresión unilateral manifestada por un cliente insatisfecho por algo que esperaba y no obtuvo.

Sugerencias: Es el aporte del cliente u otra parte interesada externa, para expresar propuestas de mejora de un producto o servicio.


Petición: Es toda solicitud que haga un usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Felicitaciones: Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la empresa.


	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: COMERCIAL Y MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	<p>Recibe la Queja, Reclamo o Sugerencia por medio de: Línea telefónica, buzón de sugerencia, correo electrónico y chat y pagina web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la Queja, Reclamo o Sugerencia es presentada por medio de la Línea Telefónica, chat, whatsapp, buzón de sugerencias o por correo electrónico, el funcionario de Mercadeo deberá ingresarla en la página web en el módulo de PQR • Si la Queja, Reclamo o Sugerencia se reciben la agencia por medio escrito se procede de la siguiente manera. ✓ La cajera le entrega al cliente el formato de Quejas y Sugerencias, para que lo diligencie y esta le hace entrega al coordinador operativo ✓ El coordinador de valores/operativo debe enviar el último día de la semana los formatos al área de servicio al cliente. • Si la Queja, Reclamo o Sugerencia se recibe mediante correo electrónico se procede así: ✓ El operador de call center debe continuar con el paso de comunicación con el cliente. 	Líder del proceso Terminal / Mercadeo	Formato de quejas y reclamos, carta, Email, chat, whatsapp.
Comunicación con el cliente	Con el fin de verificar la veracidad de la información, la persona del call center realiza comunicación con el usuario que registró la requisición de una queja para confirmar los hechos narrados.	Operador del call center	N.A
Análisis y solución de la PQRS	El operador del call center, analiza la solicitud para determinar la causa raíz de la Queja, Reclamo o Sugerencia y felicitación, y re-direcciona esta PQRS al área correspondiente que se ve involucrada y debe dar solución a esta.	Servicio al cliente / Calidad	Email
Tipología de PQRS	<p>El operador del call center debe identificar la tipología de la PQRS, y debe plasmarla en la matriz de PQRS donde se lleva el control y seguimiento de todas y sus respectivos estados.</p> <p>Tipo de PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de taquilla y despacho Motorista Equipaje Operador del call center Página WEB Cliente ultra Vehículo Ruta y servicio Instalaciones Agencias Otros 	N.A	N.A

	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: COMERCIAL Y MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Respuestas a las tipologías de PQR	<p>1_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00, damos inicio a nuestros tramites internos para dar una solución al tema expuesto en su solicitud.</p> <p>Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio; De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados. Atentamente,</p> <p>Servicio al Cliente Expreso Palmira 6644697 Línea Gratuita Nacional 018000936662 Cra 34 # 10-229</p>	Operador call center	email
	<p>2_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros trámites internos con el departamento Operativo para revisar el estado del vehículo y la atención brindada por el conductor, todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.</p> <p>Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio; De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados. Atentamente,</p> <p>Servicio al Cliente Expreso Palmira 6644697 Línea Gratuita Nacional 018000936662 Cra 34 # 10-229</p>		
	<p>3_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros trámites internos con el departamento de Gestión Humana en relación a la atención brindada por el conductor, todo esto con el fin de dar solución al tema expuesto en su solicitud.</p> <p>Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio; De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados. Atentamente,</p> <p>Servicio al Cliente Expreso Palmira 6644697 Línea Gratuita Nacional 018000936662 Cra 34 # 10-229</p>		
	<p>4_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros tramites internos con el departamento Operativo, para revisar el estado del vehículo, todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.</p> <p>Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio; De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados. Atentamente,</p> <p>Servicio al Cliente Expreso Palmira 6644697 Línea Gratuita Nacional 018000936662</p>		

	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: COMERCIAL Y MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Cra 34 # 10-229

5_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros trámites internos con el departamento Operativo, para revisar la puntualidad del vehículo, adicional revisaremos con Gestión Humana la atención brindada por el Sr. Germán Abadía, todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.

Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio;
De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados.
Atentamente,

Servicio al Cliente Expreso Palmira
6644697
Línea Gratuita Nacional 018000936662
Cra 34 # 10-229

6_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros tramites internos con el departamento Operativo, para revisar la implementación de su observación, todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.

Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio;
De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados.
Atentamente,

Servicio al Cliente Expreso Palmira
6644697
Línea Gratuita Nacional 018000936662
Cra 34 # 10-229


7_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros trámites internos con el departamento Operativo, para revisar la puntualidad de los buses, de igual forma revisamos con Gestión Humana la atención brindada por el conductor, todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.

Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio;
De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados.
Atentamente,

Servicio al Cliente Expreso Palmira
6644697
Línea Gratuita Nacional 018000936662
Cra 34 # 10-229

8_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros tramites internos con el departamento Operativo, para revisar el estado del vehículo, con la red wifi y con la puntualidad de los buses al momento del despacho y cumplimiento de la ruta en los tiempos asignados, todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.

Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio;
De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados.

	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: COMERCIAL Y MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Atentamente,
Servicio al Cliente Expreso Palmira
6644697
Línea Gratuita Nacional 018000936662
Cra 34 # 10-229

9_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros trámites internos con el departamento Operativo, para revisar el contenido de las películas que se proyectan durante el viaje, todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.

Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio;
De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados.

Atentamente,
Servicio al Cliente Expreso Palmira
6644697
Línea Gratuita Nacional 018000936662
Cra 34 # 10-229

10_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros trámites internos con el departamento Operativo, para revisar la puntualidad de los buses al momento del despacho y cumplimiento de la ruta en los tiempos asignados, todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.

Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio;
De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados.


Atentamente,
Servicio al Cliente Expreso Palmira
6644697
Línea Gratuita Nacional 018000936662
Cra 34 # 10-229

11_ Hemos recibido sus comentarios realizados en la fecha 00/00/00. Damos inicio a nuestros trámites internos con el departamento Operativo, para revisar la implementación de su observación y así mismo revisar la puntualidad de los buses al momento del despacho y cumplimiento de la ruta en los tiempos asignados. Todo esto con el fin de darle solución al tema expuesto en su solicitud.

Gracias por sus comentarios ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio;
De antemano presentamos excusas por los inconvenientes ocasionados.

Atentamente,
Servicio al Cliente Expreso Palmira
6644697
Línea Gratuita Nacional 018000936662
Cra 34 # 10-229

12_ Como es de su conocimiento las bodegas de los vehículos tiene un espacio limitado para el manejo de maletas de todos los viajeros, por lo tanto la compañía ha diseñado una política para el manejo de equipaje que le permita a cada viajero llevar unos kilos y un volumen acorde al valor del tiquete, así mismo le recordamos que el valor del tiquete cubre el valor del transporte del pasajero mas no de su carga.

	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: COMERCIAL Y MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Primera respuesta de PQRS	El operador del call center debe dar una primera respuesta al usuario ya sea por escrito, llamada o E-mail la solución de la Queja, Reclamo o Sugerencia del solicitante, dejando como evidencia la información recibida y la respuesta dada, con una copia en la dependencia de cada proceso, con la cual se da trazabilidad de la PQRS.	Operador call center	Carta, email
Solución interna	Si la queja amerita que al usuario se le regale un ticket de cortesía o alguna retribución por el inconveniente causado, es llamada para realizar todo el proceso de tickets de cortesía, posteriormente se hace llegar el ticket al terminal para que pueda recogerlo el usuario dando finalidad o cierre a la queja emitida. Si la queja no amerita ticket de cortesía, al dar solución a la queja es llamado el usuario informándole la manera en que fue resuelta esta y ofreciendo disculpas, mencionando que esto sirve para mejorar el servicio.	Gerencia comercial y de mercadeo	
Recibir y contestar la información solicitada	Los usuarios que se comunican por medio de Facebook, whatsapp, teléfono fijo y celular, correo y chat de expreso Palmira solicitando diferente información sobre tarifas, horarios, disponibilidad de rutas, cubrimiento en ruta y reservas pueden manifestar inconformidades y se les da el trámite a la información solicitada.	Usuario Operador call center	de Facebook, whatsapp, teléfono fijo y celular, correo y chat de expreso Palmira
Reserva	Para el caso de las reservas se realizan siempre y cuando no sea temporada alta, sin ningún valor adicional y únicamente con los datos requeridos de la persona que vaya a viajar realizando la reserva por GPS para agencias que lo tenga y se realiza llamada para las agencias que tenga NODUM para efectuar la reserva, luego se confirma al cliente vía telefónica o por correo la hora, valor de ticket, la hora de presentarse en la terminal y donde debe presentarse para hacer efectivo la reserva realizada enviando todos los datos del viaje.	Operador del call center	GPS


5. RESPONSABILIDAD

Operador Call center: Recepcionar todas las solicitudes de petición, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

Evaluar si la petición corresponde a PQR si no dar orientación de acuerdo a la solicitud por medio del conducto regular.

Direccionar las solicitudes a los responsables de las diferentes áreas de la empresa para su debido trámite en apoyo con los distintos procesos.

Hacer seguimiento y velar por la satisfacción del cliente.

	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: COMERCIAL Y MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Presentar informes mensuales al líder del proceso mejoramiento continuo y a la gerencia correspondiente.

Generar las estadísticas sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Responsable por procesos: Recibir las solicitudes enviadas por la Asistente de Servicio al Cliente y establecer el debido tratamiento.

Enviar las repuestas de las peticiones, de acuerdo a las solicitudes enviadas

Realizar seguimientos a las acciones emprendidas para solucionar las peticiones que se presentan en las áreas

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato de quejas y reclamos, carta, Email, chat, whatsapp.

Facebook, whatsapp, teléfono fijo y celular, correo y chat de expreso Palmira

GPS

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión de documento	16/05/2016

ELABORO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Directora de mercadeo	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa