



# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS (PQR'S)

CÓDIGO: AUD-PRO-003

VERSIÓN: 03

PÁGINA 1 DE 10

## 1. OBJETIVO

Indicar la metodología para solucionar las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, presentadas por clientes internos, externos y/o usuarios de la Compañía de TAXIS VERDES S.A. en las diferentes modalidades de prestación del servicio y a su vez se asignar los responsables o encargados para la solución de estas.

## 2. ALCANCE

Aplica para todo el personal administrativo, operativo, agencias y oficinas a nivel nacional de la Compañía de TAXIS VERDES S.A. que, durante la prestación de los servicios, reciban, atiendan y solucionen peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de clientes internos, externos y usuarios.

## 3. DEFINICIONES

- **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto; para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** Es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina.
- **Reclamo:** Es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.
- **Seguimiento:** Proceso mediante el cual se realiza una observación y cuestionamiento permanente al área responsable acerca de la solución del reclamo.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.
- **Tiempo de respuesta:** Tiempo en el cual se llevará a cabo la solución del reclamo.

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- BYP-INS-008 Servicio Súper Express
- BYP-MAN-001 Servicio de Envíos Verdes
- BYP-MAN-002 Manual de Embalaje
- BYP-MAN-004 Manual Mensajería Expresa
- BYP-PRO-001 Aforo y Despacho de Envíos Verdes
- PAS-PRO-001 Servicio Transporte Lineas Verdes
- URB-PRO-001 Afiliación y Operación de Taxis Verdes
- EXV-PRO-001 Expreso Verde

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Secretaria de Gerencia Nelly Turmeque Fecha: 30/08/2021	Coordinadora de Gestión Integral Ludy Andrea Quintero Basto Fecha: 30/08/2021	Gerente General Ricardo Arturo Roa Fecha: 30/08/2021

Cualquier copia impresa de este documento será considerada como “copia No Controlada” y será solo de carácter Informativo, este documento puede ser **obsoleto**.

## 5. REGISTROS RELACIONADOS

- AUD-FOR-001 Inventario de Quejas y Reclamos
- AUD-FOR-005 Indemnización por Reclamo
- AUD-FOR-006 Investigación de Quejas y Reclamos
- AUD-FOR-008 Formulario Peticiones, quejas, reclamos y solicitud de indemnizaciones (PQRS)

## 6. DESARROLLO

### 6.1 Radicación PQRS

**Responsable:** Cualquier Colaborador de la Compañía.

**Registro:** Formato PQRS AUD-FOR-008 / Página web: <https://taxisverdes.net/pqrs>

#### a) *Interposición de una PQRS:*

- Los clientes pueden interponer una PQRS, a través de: WhatsApp, carta, formato físico en cualquiera de los puntos de atención (agencias y oficinas). Solo en casos excepcionales se tomará la queja verbalmente y luego se transcribirá en el formulario. Es decir, que cualquier funcionario tiene la capacidad de recibir o direccionar al cliente para que interponga una PQRS. El colaborador que reciba la PQRS tiene tres opciones:
  - i) Puede diligenciar el formato PQRS físico o virtual (página web), con la información básica del solicitante y los argumentos de la solicitud. Para finalizar, debe entregar el formato físico o notificar a la persona encargada de la PQRS, vía correo electrónico. El colaborador puede llenar el formato por el cliente cuando: no sea una queja contra él mismo, cuando su carga de trabajo lo permita o cuando el cliente esté muy molesto porque es una forma de brindarle mayor atención a su solicitud.
  - ii) El colaborador puede indicarle al cliente las dos formas de radicar una queja: formato físico o a través de la página.
  - iii) El colaborador puede indicarle al cliente las dos formas de radicar una queja a través de una carta con los siguientes datos (fecha de radicación, nombre completo o razón social, identificación (cc o NIT), datos de contacto (celular, correo electrónico), descripción de solicitud (no. del servicio que aparece en el equivalente a la factura) y adjunto de evidencia si es posible.
- Todas las PQRS deben ser resueltas de la siguiente manera de acuerdo al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:(Ley 1755 de 2015, sobre los derechos de petición.):

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cualquier copia impresa de este documento será considerada como “copia No Controlada” y será solo de carácter Informativo, este documento puede ser **obsoleto**.

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- Todos los clientes deben tener una copia de su PQR. Si se interpone a través de medio físico, se debe entregar una copia o invitarle a tomar una foto. Si se interpone por medio virtual, le llegará una notificación a su correo electrónico con el número para poder hacer el rastreo.
- Asignación de código CUN: El sistema asigna el código único Numérico (CUN) Radicación: La PQR queda radicada y el sistema envía una copia de la misma al correo electrónico del usuario
  - ¿Cuándo se considera que una PQR queda radicada?

**Nota 1:** Para el servicio de Taxis Verdes, las radio operadoras serán las encargadas de diligenciar el formato de PQR, que será entregado al encargado de PQR.

**Nota 2:** Cuando se diligencia el formato de PQR en la página web, se debe escribir lo siguiente:  
Recibido por: (nombre del funcionario), Fecha: (dd/mm/aa), Medio de recepción: (telefónico, WhatsApp, taquilla, etc.)

## 6.2 Registro de la PQR

**Responsable:** Secretaria de Gerencia

**Registro:** Formato PQR **AUD-FOR-008** / Inventario de quejas y reclamos **AUD-FOR-001**

El área de PQR al recibir el formulario de PQR físico o virtual:

- Asignará un número consecutivo de acuerdo al proceso.
- Verificará la información y los argumentos. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (Ley 1755 de 2015)
- Registrará esta información en el inventario de quejas y reclamos.
- Re – clasificará, de ser necesario, el tipo de solicitud y el servicio si encuentra que ha sido nombrado erróneamente según las definiciones establecidas por la Compañía.
- En caso de: Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- En caso que sea una PQR del área de mensajería se debe asignar un código CUN. En caso de recibir una PQR en físico o por correo, el responsable de PQR debe registrarlo en este sistema debido a que este programa está ligado al MINTIC, lo que le permitirá al usuario validar su PQR por

medio de la Compañía o MINITC además de ser insumo de información para indicar que registra la Dirección Financiera al MINTIC.

- Se direccionará el caso al auxiliar de seguimiento y control para la investigación quien llevará el proceso de investigación en el registro de Tratamiento de quejas, cada líder o jefe de área, se encargará de brindar la información de la investigación y proponer una solución.

**Nota:** Lo descrito anteriormente aplica para todas las PQRS recibidas en los procesos internos, oficinas y agencias a nivel nacional.

**6.2 Tratamiento a PQRS**

**Responsable de proceso:** Auxiliar de Seguimiento y Control

**Registro:** Formato PQRS **AUD-FOR-008** / Formato Acta de Descargos **REH-FOR-030**

*b) Investigación*

- La investigación busca identificar responsables y recolectar los documentos que permitan dar cuenta de la trazabilidad del servicio como evidencia.
- Cada proceso realiza su investigación en compañía del encargado del área de PQRS. Esto implica que el encargado debe verificar todas las evidencias aportadas por el proceso. Para cada uno se tendrá formas distintas de investigación. Todo debe quedar por escrito.
- Según el tipo de queja o reclamo puede variar la investigación. A continuación, se enunciarán los más comunes.
- En caso que la PQRS venga de la regional, la investigación debe ser facilitada desde ese punto.

**I. QUEJAS FRECUENTES**

<b>POSIBLES QUEJAS:</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>POSIBLES SOLUCIONES</b>
Comportamiento hostil de un funcionario.	A través de cámaras o testigos.	Se pueden acudir a sanciones disciplinarias. Al cliente se ofrece disculpas por este comportamiento.
Conducta poco honrosa (exceso cobro de tarifa)	A través de cámaras o testigos. También se puede recoger una versión libre de los implicados.	Se pueden acudir a sanciones disciplinarias. Al cliente se ofrece disculpas por este comportamiento y de aplicar la devolución de la diferencia cobrada.
Exceso de velocidad	Se valida la velocidad en el GPS y se llama al conductor para rendir una versión libre de los hechos y recibir una retroalimentación (a cargo de Gestor de Seguridad Vial). El gestor en seguridad vial notifica a recursos humanos y coordinador operativo para el proceso disciplinario.  *Una vez se evalúa si hay evidencia se establece el uso de versión libre o	Se pueden acudir a sanciones disciplinarias. Al cliente se ofrece disculpas por este comportamiento.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS (PQR'S)

CÓDIGO: AUD-PRO-003

VERSIÓN: 03

PÁGINA 5 DE 10

<i>POSIBLES QUEJAS:</i>	<i>INVESTIGACIÓN</i>	<i>POSIBLES SOLUCIONES</i>
	toma de descargos.	
Incumplimiento de protocolos de bioseguridad.	A través de cámaras, testigos o evidencia enviada por el quejoso	Se puede acudir a sanciones disciplinarias. Al cliente se ofrece disculpas.

### II. RECLAMOS FRECUENTES

#### LINEAS VERDES

<i>POSIBLES RECLAMOS</i>	<i>INVESTIGACIÓN</i>	<i>POSIBLES SOLUCIONES</i>
Pérdida de equipaje	El proceso de Líneas revisará las cámaras y tomará versiones libres de conductores y auxiliares. Las versiones de los pasajeros serán tomadas por el encargado de PQRS.	Al determinarse la responsabilidad de la empresa, se indemniza tres veces el valor del pasaje.
Devolución de dinero por tiquete no utilizado	El proceso de Líneas revisará en el sistema que el tiquete esté en estado no viajó, así mismo averiguará con auxiliares si fue cancelado a tiempo. Es importante identificar a quien se le cargará el valor a pagar.	Se devuelve el monto total del tiquete con autorización del Coordinador Operativo.

#### ENVIOS VERDES

<i>POSIBLES RECLAMOS</i>	<i>INVESTIGACIÓN</i>	<i>POSIBLES SOLUCIONES</i>
Avería o extravío de envío	Con el número de guía se verifica el estado del envío. Si aparece recibido en la oficina destino, se llama al encargado para indagar. En seguida, se coteja con la oficina de origen para obtener una descripción detallada del envío y se solicitan los videos de las cámaras de seguridad para revisar si el envío fue cargado en algún momento. En caso de pérdida, esta descripción se publica en un grupo de WhatsApp para iniciar la búsqueda en todas las oficinas.  En caso de avería se verifica el embalaje, contenido no verificado u observaciones de no responsabilidad en caso de no afectación	Se paga la totalidad del valor declarado en caso de pérdida.  En caso de hallar responsabilidad de la empresa, se entra a negociar de acuerdo al valor declarado y factura.
Incumplimiento en los tiempos de entrega	Se verifica en el sistema los tiempos de aforo, recibido y entrega.	Se pide excusas y se procede a acelerar la entrega.
Incumplimiento en la programación de	Se verifica en el archivo drive de programación de recogida, se indaga	Se pide excusas y se entrega línea directa del gestor comercial.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS (PQR'S)

CÓDIGO: AUD-PRO-003

VERSIÓN: 03

PÁGINA 6 DE 10

<i>POSIBLES RECLAMOS</i>	<i>INVESTIGACIÓN</i>	<i>POSIBLES SOLUCIONES</i>
recogida.	con encargados.	

### EXPRESO VERDE

<i>POSIBLES RECLAMOS</i>	<i>INVESTIGACIÓN</i>	<i>POSIBLES SOLUCIONES</i>
Incumplimiento en los tiempos de la prestación del servicio.	Se verifica convenio establecido con cliente y comunicaciones que ha tenido con la empresa. También se puede verificar GPS si el contratista tiene.	

### TAXIS VERDES

La mayor parte de solicitudes son quejas como: exceso de velocidad, incumplimiento de protocolos de bioseguridad, exceso en el cobro de la tarifa. De acuerdo al manejo que se le da al caso, se llama a versión libre al conductor. En caso de exceso de velocidad se verifica la ruta y si aplica se realiza el reintegro del excedente cobrado al cliente y se sanciona al conductor bloqueándolo para la asignación de servicios. En caso de exceso de velocidad se puede realizar retroalimentación al conductor y ofrecer disculpas al cliente al igual que para el caso de protocolo de bioseguridad, sin embargo, hacer la citación no asegura la asistencia del conductor. Se aclara que al no haber un contrato laboral no se puede llevar el proceso disciplinario estipulado en el reglamento interno.

Una vez se realiza la investigación de los hechos, se aplican los descargos correspondientes al personal que aplique. Los descargos serán efectuados por los líderes de proceso que se encuentren involucrados, por el encargado de PQRS o un trabajador imparcial. En caso que no se reciban verbalmente o por escrito la contestación a los descargos realizados a los involucrados, se dará por entendido que los hechos informados por el reclamante son ciertos. y las acciones sancionatorias por el proceso de Recursos Humanos.

#### 6.3 Respuesta PQRS

- El usuario recibe la respuesta referente a la Petición, Queja Reclamo o Solicitud de Indemnización en un plazo no mayor a 15 días. En el caso de PQRS de mensajería, serán 10 días.
- El proceso de PQRS gestiona y da respuesta a las solicitudes de los usuarios, en la cual se debe dejar soporte del envío de respuesta. Por ejemplo, imprimir el correo enviado o el soporte de la guía con la que se envía la respuesta.

##### *I. Primera Respuesta*

- Se procede a evaluar la PQRS de acuerdo a los hechos y documentos soportados a fin de establecer la favorabilidad hacia el usuario.
- Si la respuesta aplica petición favorable para el usuario se tiene un plazo legal de 72 horas para materializar los efectos y se procede a realizar la reposición.

- Si la repuesta de la empresa es negativa para reposición y el usuario está conforme, se cierra el caso.
- Si la repuesta de la empresa es negativa para reposición y el usuario NO está conforme, procede a instaurar un recurso de reposición, dentro del tiempo permitido no mayor a 15 días.

## **II. Reposición**

- Se evalúa el recurso de reposición verificando los hechos y documentos soportados a fin de establecer la favorabilidad hacia el usuario.
- La empresa da respuesta al usuario acerca del Recurso de Reposición en el tiempo permitido legalmente de 10 días hábiles siguientes.
- El usuario recibe la respuesta referente al Recurso de Reposición.
- Si la respuesta aplica petición favorable para el usuario se procede a realizar el pago de la indemnización.
- Si la respuesta no aplica petición favorable para el usuario y a la vez no se siente conforme con la respuesta, el usuario tiene un tiempo permitido legalmente de 10 días hábiles para interponer Recurso de Apelación.
- Se Remite el Recurso de Apelación a la SIC en el tiempo permitido legalmente de 5 días hábiles siguientes. La SIC es la entidad intermediaria para dar respuesta definitiva a favor o no del usuario y cierre del caso, al igual es la entidad encargada de informar y/o remitir la respuesta al usuario.

## **III. Indemnización – Conciliación**

- Luego de informar el resultado positivo al cliente para la indemnización, se establece un tiempo máximo de (15) días para la aceptación o rechazo por parte del cliente.
- En los casos que den lugar a una indemnización, se debe diligenciar el Formato de Indemnización por Reclamo AUD-FOR-005\_V2 y adjuntar la certificación bancaria, fotocopia de la cedula y el RUT del reclamante. Estos documentos se enviarán al área financiera.
- Si el monto supera los establecido por el contrato se revisará junto con la Gerencia.

### **i. ENVÍOS VERDES**

#### **Para 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 legal vigente, más el valor asegurado del envío (de acuerdo a la resolución 1369 de 2009).

#### **Para Carga**

- En caso de pérdida total de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del transportador igual al valor declarado por el remitente para la carga afectada.

- Si la pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que la mercancía perdida represente frente al total del despacho. No obstante, y por estipulación expresada en la carta de porte conocimiento o póliza de embarque o remesa terrestre de carga, las partes podrán pactar un límite indemnizable, que en ningún caso podrá ser inferior al setenta y cinco por ciento (75%) del valor declarado.
- En eventos de pérdida total y pérdida parcial por concepto de lucro cesante el transportador pagará adicionalmente un veinticinco por ciento (25%) del valor de la indemnización determinada conforme a los incisos anteriores. Si la pérdida o avería es ocasionada por dolo o culpa grave del transportador éste estará obligado a la indemnización plena sin que valga estipulación en contrario o renuncia.
- En el evento de que el remitente no suministre el valor de las mercancías a más tardar al momento de la entrega, o declare un mayor valor al indicado en el inciso tercero del artículo 1010, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega el destinatario. En el evento contemplado en este inciso no habrá lugar a reconocimiento de lucro cesante.
- Las cláusulas contrarias a lo dispuesto en los incisos anteriores no producirán efectos.
- Para el evento de retardo en la entrega, las partes podrán, de común acuerdo, fijar un límite de indemnización a cargo del transportador. A falta de estipulación en este sentido, la indemnización por dicho evento será la que se establezca judicialmente. (De acuerdo con el Código de Comercio (Artículo 1031. Valor de la indemnización))

## ii. LINEAS VERDES

Se indemnizan por pérdida de equipaje: si la responsabilidad es de la empresa, se entrega tres veces el valor del tiquete. Si el equipaje va en la cabina la empresa no tiene responsabilidad.

**Nota 1:** Posterior a los (15) días hábiles de comunicación con el cliente si no hay respuesta alguna, se cierra el caso y se archiva durante dos años.

**Nota2:** Para el caso de indemnización en Mensajería, se procede a devolver cinco (5) veces el valor del transporte más el valor declarado

### 6.4 No Aceptación – Soluciones Alternativas

- Si el cliente no acepta la conciliación se propone una segunda opción para llegar a un acuerdo.
- Se comunica al gerente la no aceptación de la última propuesta presentada al cliente, con la opción de análisis y consulta por parte de los abogados para conciliar el cliente. Gestión de Auditoría Indemnización por reclamo AUD-FOR-005

### 7. Cierre del caso

Se realiza el cierre del caso registrando el resultado en los formatos de PQRS y de Investigación de Quejas y Reclamos. Esta información se archiva y se ubica en la oficina del proceso de Auditoría.

Para la devolución de tiquetes se realiza la consulta al área de financiera para determinar si el pago se hace en una taquilla o por transferencia. Esto debido a que los montos son de poco valor.



Se deben adjuntar los siguientes documentos a la carpeta del caso:

- Soporte de pago o comprobante de gasto CG otorgado por el área Financiera.
- Impresión correo (historial) o respuesta escrita
- Soportes presentados por el cliente
- Soportes presentados por las áreas operativas
- Gestión de Auditoría Formato PQRS AUD-FOR-008\_V0 / Investigación de Quejas y Reclamos AUDFOR-006\_V0/ Indemnización por reclamo AUD-FOR-005

## 8. Otros

### ➤ **Indicadores**

Durante los cinco (5) primeros días del mes vencido se debe solicitar al coordinador de cada área operativa el total de servicios realizados durante el periodo. Esto se registra en el cuadro de indicadores de área junto con el número de PQRS recibidas durante el mes, información que se extrae del formato Inventarios de PQRS.

### ➤ **Reporte Mensajería Expresa**

Este es un reporte obligatorio que se debe entregar al área financiera de manera trimestral. Incluye: número de PQRS, conceptos o motivos, solución propuesta y solución final.

### ➤ **PQRS Página Web**

La sección de PQRS de la página web está ligada al sistema BI360 que es un sistema obligatorio para la gestión de PQRS, en la cual se asigna un número a cada solicitud interpuesta y se lleva un seguimiento del tratamiento de cada caso, así como de los términos de vencimiento. A continuación, se presenta el paso a paso para ingresar.

- Ingresar a la página web: [www.taxisverdes.net](http://www.taxisverdes.net), opción *Apoyo al usuario*>PQRS
- Dar click en *Ingresar al Formulario*
- Seleccionar la opción *Ingrese a CUN360*> ¿soy un analista?
- Ingresar su clave y usuario y dar clic en el botón *Log In*

### ➤ **PQRS Terminales de Transporte**

El terminal remite las quejas al correo [taxisverdes@taxisverdescol.com](mailto:taxisverdes@taxisverdescol.com). Si en la comunicación se envían los datos del cliente, se envía la respuesta tanto al cliente como al terminal. De lo contrario, la respuesta solo se enviará al Terminal de transporte.

### ➤ **PQRS Página Superintendencia de Industria y Comercio**

Para consultar los casos que están en trámite a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, se debe ingresar al portal [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) en días hábiles

- Seleccionar la opción *Tramites y Servicios*
- Clic en *Consulta el Estado de PQR* e ingresar el número de radicado



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS (PQR'S)

CÓDIGO: AUD-PRO-003

VERSIÓN: 03

PÁGINA 10 DE 10

### 9. CONTROL CAMBIOS

Revisión No.	DESCRIPCION DE LA NOVEDAD	RESPONSABLE	FECHA
0	Creación	Auditoria	12/08/14
1	Actualización	PQR	07/07/2016
2	Actualización de responsabilidades	PQR	14/01/2021
3	Actualización de todo el procedimiento	PQR	30/08/2021