

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PQRS

1. OBJETIVO

Canalizar la recepción, registro y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los usuarios, garantizando una respuesta oportuna, clara y adecuada dentro de los tiempos establecidos por la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a todos los usuarios que requieran realizar solicitudes relacionadas con PQRS derivadas de los servicios prestados por ALL ROADS.

3. DEFINICIONES

Usuario: persona que adquiere o hace uso de los servicios ofrecidos por la empresa.

PQRS: Sigla utilizada para identificar:

- **Petición:** solicitud realizada por un usuario con el fin de obtener información, apoyo, documentación o atención relacionada con los servicios de la empresa.
- **Queja:** manifestación de inconformidad relacionada con la atención, conducta o actuación del personal de la empresa.
- **Reclamo:** solicitud presentada por un usuario frente a una inconformidad relacionada con la prestación del servicio recibido.
- **Sugerencia:** recomendación o propuesta realizada por el usuario con el fin de contribuir al mejoramiento de los servicios y procesos de la empresa.

4. RESPONSABLES

- **Usuario:** realizar el registro correcto y completo de la PQRS a través de la página web.
- **Responsable de PQRS:** recibir, gestionar, canalizar y responder las solicitudes dentro de los tiempos establecidos.
- **Áreas involucradas:** brindar soporte y la información requerida para la atención de cada caso.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE PQRS

- El usuario deberá registrar su PQRS por medio del formulario dispuesto en la página web oficial de la empresa.
- Una vez enviada la solicitud, esta será recibida automáticamente por el responsable designado a través del correo electrónico corporativo.
- El responsable realizará la revisión, clasificación y gestión interna de la PQRS de acuerdo con su naturaleza.
- La empresa contará con un tiempo máximo de respuesta de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.
- La respuesta será enviada al usuario a través del correo electrónico suministrado en el formulario de registro.

5. EXCLUSIONES

- Las solicitudes relacionadas con devoluciones de dinero, reembolsos o cancelaciones no serán gestionadas mediante el procedimiento de PQRS.
- Estos casos se regirán conforme a la política de cancelación y modificación de servicios, aceptada por el usuario al momento de adquirir el servicio turístico.