 TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA S.A.	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Fecha: 26/01/2018
		Versión: 4
17.1 RECEPCIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción de las Sugerencias, Quejas y Reclamos presentados por los clientes de la Terminal de Transporte de Cartagena S.A.

2. ALCANCE

Todas las Sugerencias, Quejas y Reclamos presentadas por los clientes de la Terminal de Transportes de Cartagena S.A., Empresas de Transporte y sus conductores, locales comerciales y partes interesadas, generadas durante la prestación del servicio.

3. INSTRUCTIVO

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación	Auxiliar de Información	Formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos
2	Recepción	Auxiliar de Información	Formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos. Bitácora de Información Formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos. Bitácora de Información




ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Recepción <u><i>inconformidad no es competencia de la Terminal pero su queja será tratada y enviada al organismo que la genera con el objetivo de que se le dé una respuesta.</i></u> DATOS DEL CLIENTE Cliente: La Auxiliar de Información debe llenar este campo bajo los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none">• Pasajero: Es una persona que ha viajado o va a viajar en una de las Empresas de Transportes que operan en nuestras instalaciones.• Usuario: Son todas aquellas personas que no son pasajeros pero que usan nuestras instalaciones. Ej.: Copropietarios, Familiares de Pasajeros, etc.• Conductores: Son Todos los conductores de las Empresas de Transportes que operan en nuestras instalaciones	Auxiliar de Información	
	Recepción Empresas de Transportes: Identifica las Sugerencias, Quejas y/o Reclamos presentadas por las Empresas de Transportes que operan en nuestras instalaciones a través de sus gerentes o representantes legales.	Auxiliar de Información	



ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p>Empresa Involucrada: <u><i>La Auxiliar de Información debe llenar este campo;</i></u> aquí se debe identificar la Empresa de Transporte a la cual el usuario o pasajero presenta su inconformismo. <u><i>O el nombre de la Empresa de Transporte a la cual pertenece el conductor que manifestó su inconformidad.</i></u></p> <p>Nombre del Cliente: Espacio Exclusivo para el cliente que manifiesta su inconformismo.</p> <p>Dirección: Espacio Exclusivo para el cliente que manifiesta su inconformismo.</p> <p>Teléfono: Espacio Exclusivo para el cliente que manifiesta su inconformismo.</p> <p>Correo Electrónico: Espacio Exclusivo para el cliente que manifiesta su inconformismo.</p> <p># C.C.: Espacio exclusivo para el cliente que manifiesta su inconformismo.</p> <p>Tipo de solicitud: Corresponde a escoger entre si es una sugerencia, queja o reclamo.</p> <p><u><i>Se le debe recordar al cliente la importancia de llenar estos campos para poder darle una respuesta a su inconformismo presentado.</i></u></p> <p>Descripción de la Queja o Reclamo/Sugerencia: Espacio reservado para que el cliente manifieste la situación que generó su inconformismo.</p>		<p>Formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos.</p> <p>Bitácora de Información</p>




ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3 Documentos e Información Necesaria	<p>Existen ciertos documentos que el cliente que manifiesta el inconformismo <u>debe anexar</u> al momento de registrar la Sugerencia Queja o Reclamo:</p> <p>Si el inconformismo presentado es para uno de nuestros auxiliares se debe contar con el nombre, fecha, hora y lugar de lo sucedido, al igual que el relato correspondiente.</p> <p>Si el inconformismo presentado es por el servicio de <u>Guardaequipaje</u> el cliente nos debe dejar una fotocopia <u>del recibo de Guardaequipaje.</u></p> <p>Si el inconformismo presentado es <u>dirigido hacia una Empresa de Transporte</u> el cliente debe entregar una <u>fotocopia del tiquete</u> comprado a la empresa e <u>indicar en él la descripción el número interno del vehículo o su placa.</u></p> <p>Si el inconformismo presentado es dirigido hacia la Asociación de <u>Taxis</u> que opera en nuestras instalaciones el cliente debe <u>indicar en la descripción la placa del vehículo o el nombre del conductor a quien se hace referencia.</u></p> <p>Si el inconformismo presentado es para <u>Parqueadero</u> el cliente <u>debe indicar hora, fecha, descripción de lo sucedido, nombre o descripción de la persona para quien se presenta el inconformismo y copia del tiquete entregado por el proveedor.</u></p> <p>Si el inconformismo presentado es dirigido hacia los <u>Equipajeros</u> el cliente <u>debe indicar en la descripción el nombre del equipajero a quien hace referencia.</u></p>	Auxiliar de Información	Formato, Sugerencias, Quejas y Reclamos

 <small>TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA S.A.</small>	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Fecha: 26/01/2018
17.1 RECEPCIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		Página 5 de 5

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>En el caso que el usuario no encuentre un lugar para sacar las copias correspondientes para soportar su queja, este debe dejar claro en el formato de sugerencias, quejas y reclamos la información (número de tiquete, número interno o placa del vehículo, entre otros).</p> <p>En el caso que la información suministrada por el usuario no se encuentre completa y carezca de soportes para efectuar los trámites, el formato de sugerencia, queja y/o reclamo puede ser anulado.</p> <p>Para que el formato de sugerencia, queja y/o reclamo pueda ser tramitado debe ir firmado por el auxiliar que recibe y con la debida autorización diligenciada de la autorización de tratamiento de datos personales.</p>		
4	<p>Una vez recibido el formato diligenciado de Sugerencias, Quejas y Reclamos se debe <u>registrar en la Bitácora de Información</u> y una vez terminada su jornada laboral dirigirlas al <u>Departamento del SGC.</u></p>	Auxiliar de Información	<p>Formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos.</p> <p>Bitácora de Información</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	06/08/2007	Creación del documento.
2	27/02/2013	En la etapa 2. Se agregó en número de cedula de ciudadanía del cliente.
3	26/04/2017	Se modifica en etapa 2 descripción de la queja eliminando su inconformismo por la situación que generó su inconformismo. En la etapa 3. Se elimina la parte referente a los inconformismos presentados a metrocar y se adiciona nota referente a cuando el usuario no le es posible suministrar las copias que soportaran su queja, este debe dejar en el formato escrita toda la información correspondiente.

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Fecha: 26/01/2018
	17.1 RECEPCIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 4
		Página 6 de 5

		En la etapa 4. Se re-organiza información contenida en la descripción.
4	26/01/2018	En etapa 2 se agrega a empresa, empresa involucrada, se agrega el punto topo de solicitud para elegir si es una sugerencia, queja o reclamo, se agrega información si el inconformismo es para nuestros auxiliares y para el parqueadero. Se agrega punto correspondiente a anulación. También se agrega por quienes debe ir firmado para poder tramitarse.