

**MEMORANDO**  
**UPC-007-2022**

**PARA:** ALEXANDER MARADIAGA  
Oficial de información Pública

**DE:** LEONARDO ESCOBAR  
Gestor de Proyectos

**ASUNTO:** Respuesta a MEMORANDO IHTT-OIP-64-2022

**FECHA:** Julio 13, 2022



---

Me es grato dirigirme a usted, en esta ocasión en respuesta al Memorándum IHTT-OIP-64-2022, Le informo que le envié los documentos disponibles en formato pdf a su correo institucional; [amaradiaga@transporte.gob.hn](mailto:amaradiaga@transporte.gob.hn).

Quedo atento a cualquier consulta adicional.

CC. Ramon Ochoa/ Gerente de planificación y Gestión por Resultados  
CC. Archivo.

 INSTITUTO HONDUREÑO DEL TRANSPORTI TERRESTRE	<b>Procedimiento de PQRS (Sistema TIDIO)</b>	<b>Código:</b>	ATN-PR-2
		<b>Fecha:</b>	9/6/2021
		<b>Versión:</b>	1

**1 Objetivo**

Establecer un procedimiento para la gestión de las PQRS mediante Sistema TIDIO.

**2 Alcance**

Desde el momento de recepción de la PQRS hasta responder la solicitud.

**3 A quien aplica**

Este procedimiento es aplicable a las diferentes áreas involucradas en la atención de las PQRS como ser: Otorgamiento de Concesiones y Atención al Ciudadano.

**4 Definiciones/ Abreviaturas**

**Petición:** Puede ser la solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite a la empresa su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser que realicen una acción o simplemente solicitar cierta información.

**Queja:** Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto proceso, ejecutivo de atención o departamento de una empresa.

**Reclamo:** Es la demanda de un servicio que hace el cliente, ya sea de manera verbal o escrita de insatisfacción por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio o fallas en el producto.

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el cliente con el propósito de mejorar el servicio y/o los productos ofrecidos.

**Sistema TIDIO:** Tidio Chat es un software de chat en vivo basado en la web que combina mensajes de correos electrónicos, Facebook Messenger y widgets de chat en sitios web en una interfaz unificada para el agente, lo que permite que los agentes manejen todos los mensajes de los clientes al mismo tiempo y con las mismas herramientas, independientemente del canal del que provengan.

 INSTITUTO HONDUREÑO DEL TRANSPORTE TERRESTRE	<b>Procedimiento de PQRS (Sistema TIDIO)</b>	Código:	ATN-PR-2
		Fecha:	9/6/2021
		Versión:	1

## 5 Descripción

No.	Descripción de la actividad	Información documentada	Responsable
1	Recibir PQRS mediante Sistema TIDIO.	Sistema TIDIO/ semanal	Informe  Auxiliar de Atención y Protocolo
2	Atender PQRS por orden de llegada.		
3	Analizar que tipo de solicitud realiza el Ciudadano.  <b>Nota:</b> Dependiendo del tipo de PQRS se remite al ciudadano el correo donde puede contactarse para que le brinden respuesta a su solicitud. (Ver diagrama 2)		
4	Dar cierre a la solicitud que pudo ser resulta por medio del Auxiliar de Atención y Protocolo		
5	Enviar informe semanal al Director Ejecutivo de las solicitudes atendidas.		

## Diagramas

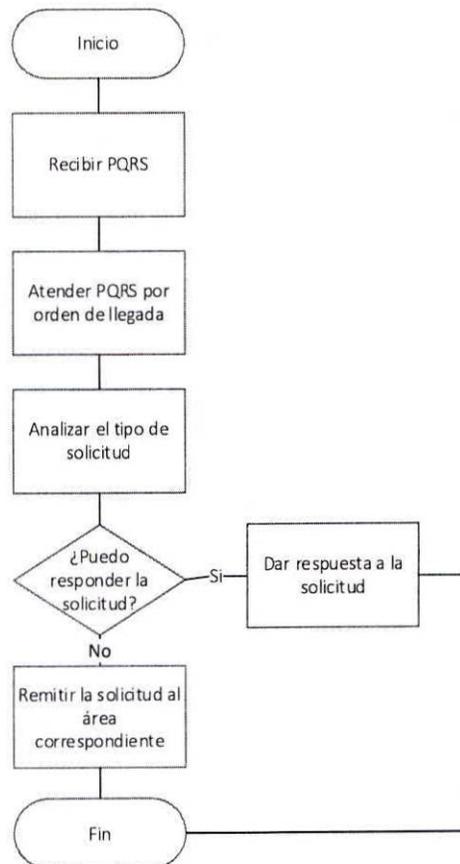


Diagrama 1



Código:	ATN-PR-2
Fecha:	9/6/2021
Versión:	1

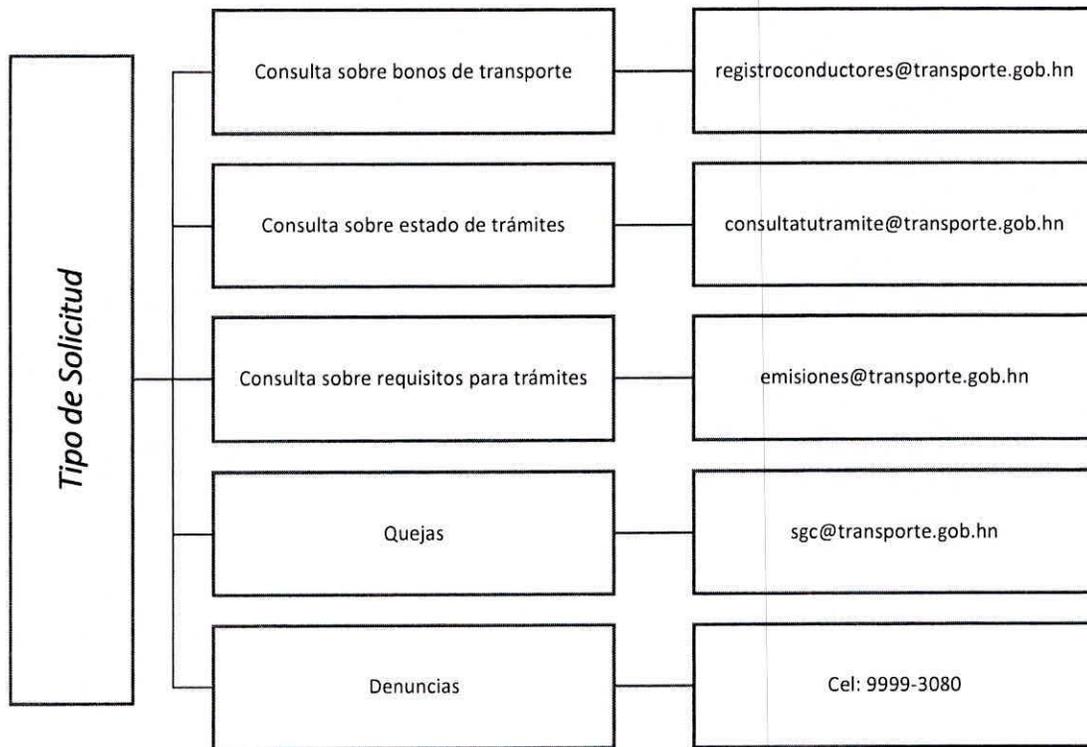


Diagrama 2

6 Aprobación

<b>Elaborado por:</b> Katherine Álvarez Analista de Calidad	<b>Revisado por:</b> Evelyn Silva Analista de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Anthony Escobar Jefe Unidad Asesore de Calidad
---	---	--