

MEMORANDO

IHTT-GP-001-2023

PARA: **ABOG. ALEXANDER MARADIAGA**
Oficial de Información Pública

DE: **LEONARDO ESCOBAR**
Gestor de Proyectos

ASUNTO: **RESPUESTA A MEMORÁNDUM IHTT-OIP-021-2023**

FECHA: **08 DE MARZO, 2023**



Reciba un cordial saludo y agradecimiento por su interés en el cumplimiento de las obligaciones de transparencia del Instituto. En respuesta a su solicitud, le remitimos la información solicitada en forma digital.

Espero que la información remitida sea de utilidad para cumplir con los requerimientos solicitados, y estamos a su disposición para cualquier consulta adicional que pudiera necesitar.

Atentamente.

CC. Archivo
CC. Patricia Sabillón.



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

5 Descripción

No.	Descripción de la actividad	Información documentada	Responsable
1	Recibir PQRS mediante Sistema TIDIO.	Sistema TIDIO/ Informe semanal	Auxiliar de Atención y Protocolo
2	Atender PQRS por orden de llegada.		
3	Analizar que tipo de solicitud realiza el Ciudadano. Nota: 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

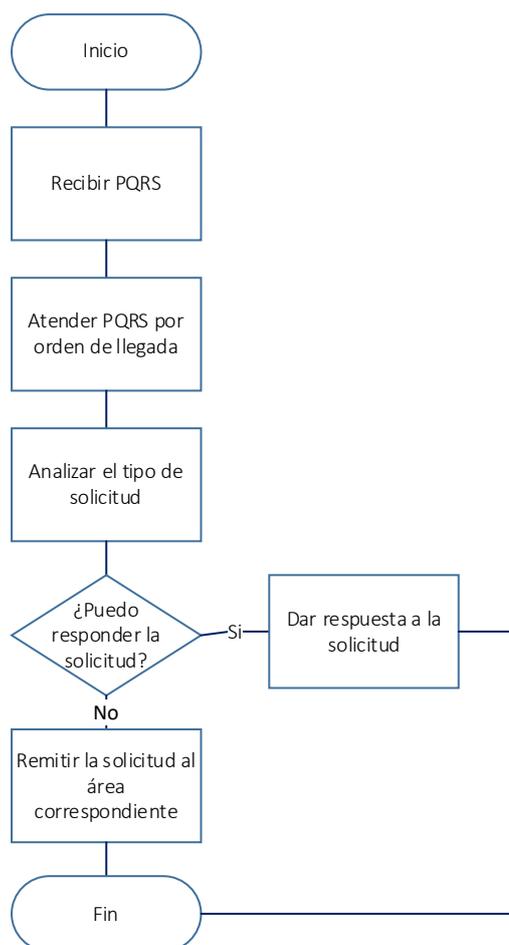


Diagrama 1

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

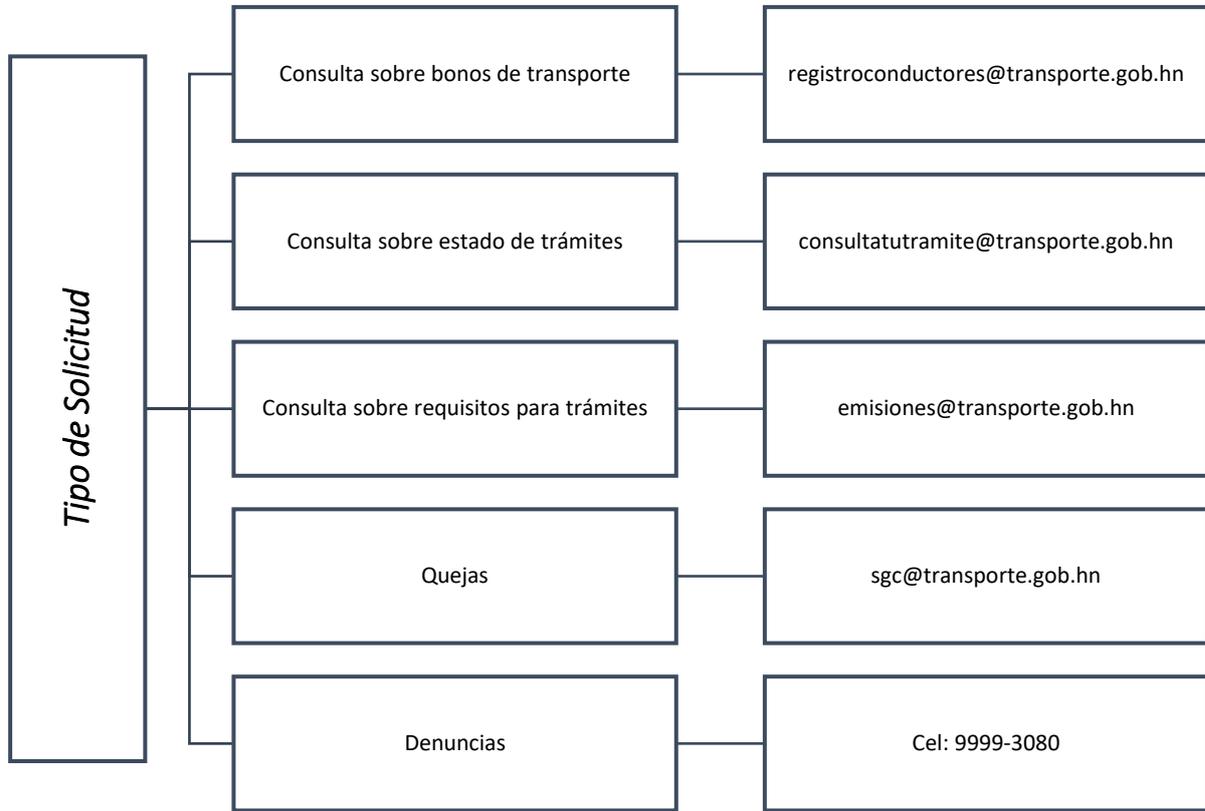


Diagrama 2

6 Aprobación

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