

	INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PQRS	Código: BGCM-POL-01
		Fecha: 29-Junio-2018
	GESTIÓN COMERCIAL	Versión: 01
		Página 1 de 7

**INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PQRS
GRUPO BIOCOSTA
JULIO – 2018**

	INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PQRS	Código: BGCM-POL-01
		Fecha: 29-Junio-2018
	GESTIÓN COMERCIAL	Versión: 01
		Página 2 de 7

Contenido

1. Ingreso a la plataforma	3
2. Uso de la plataforma.....	3
3. Creación de nuevo PQRS.....	4
4. Consulta de PQRS	6

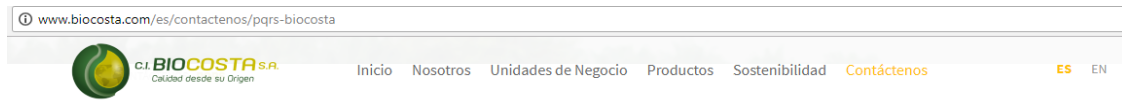
	INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PQRS	Código: BGCM-POL-01
		Fecha: 29-Junio-2018
		Versión: 01
GESTIÓN COMERCIAL		Página 3 de 7

1. Ingreso a la plataforma

Para acceder a la plataforma PQRS debe ingresar a la página web www.biocosta.com e ir al menú Contáctenos/PQRS:



Una vez ingrese a la página en mención, debe dar clic en el enlace indicado o en el logo de la plataforma, los cual le abrirán una nueva ventana donde podrá crear un nuevo PQRS



Plataforma PQRS

Bienvenido a nuestra plataforma de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Nos interesa mucho tu opinión y trabajamos arduamente para brindarte nuestro mejor servicio. Para ingresar a la plataforma [Haz Clic aquí.](#)

Para el uso de la plataforma te recomendamos ver el siguiente manual.



2. Uso de la plataforma

Una vez ingrese a la plataforma tendrá dos opciones, crear un nuevo PQRS o consulta el estado de uno creado, para acceder a estas opciones pueda dar clic en el menú superior o en las opciones que se encuentran en la parte superior derecha.



	INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PQRS	Código: BGCM-POL-01
		Fecha: 29-Junio-2018
GESTIÓN COMERCIAL		Versión: 01
		Página 4 de 7

3. Creación de nuevo PQRS

Luego de escoger la opción **Abrir un nuevo Ticket** el sistema le mostrará un formulario a través del cual usted podrá crear un nuevo PQRS. El primer paso es diligenciar el formulario de información contacto, el cual será útil para establecer una comunicación con usted.

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Información De Contacto

Ingrese a continuación la información de contacto. Sus datos personales están protegidos de acuerdo a nuestra política de protección de datos personales. [Ver Política](#)

Nombre y Apellido *

Empresa

Cargo

Correo Electronico *

Teléfono de Contacto

 EXT:

Después de diligenciar este formulario, tendrá un menú de opciones en el cual podrá escoger el área donde desea crear un nuevo PQRS

Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda — ▾ *

— Seleccione un tema de ayuda —

- Area Comercial
- Area Financiera
- Area Operaciones
- Area Sostenibilidad

Luego de escoger el área, el sistema proyectará un nuevo formulario en donde usted podrá crear su petición, queja, reclamo o sugerencia, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

	INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PQRS	Código: BGCM-POL-01
		Fecha: 29-Junio-2018
GESTIÓN COMERCIAL		Versión: 01
		Página 5 de 7

Debe escoger una de las empresas del grupo Biocosta en donde desea crear su PQRS

Empresa Grupo Biocosta *

Seleccione una empresa

— Seleccionar — ▼

— Seleccionar —

C.I. BIOCOSTA S.A.

OPERADORES LOGISTICOS DEL CARIBE S.A.S.

BIOCOSTA SERVICIOS AGROINDUSTRIALES S.A.S.

BIOCOSTA GREEN ENERGY S.A.S.

Debe seleccionar el tipo de caso que sea crear, tal como se observa en el menú.

Tipo *

— Seleccionar — ▼

— Seleccionar —

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Luego de escoger las opciones antes mencionadas, usted podrá realizar una descripción de su PQRS y adjuntar archivo si es necesario.

Formulario PQRS

Empresa Grupo Biocosta *

Seleccione una empresa


— Seleccionar — ▼

Tipo *

— Seleccionar — ▼

Descripción


Describa a continuación su caso. Si es necesario puede adjuntar documentos o soportes.



Adjuntar Soporte

📎 Agregar archivos aquí o [elegirlos](#)


Crear Ticket
Restablecer
Cancelar

	INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PQRS	Código: BGCM-POL-01
		Fecha: 29-Junio-2018
GESTIÓN COMERCIAL		Versión: 01
		Página 6 de 7

Una vez usted diligencie todo el formulario debe dar clic en la opción **Crear Ticket**, también podrá borrar toda la información diligenciada con el botón **Restablecer** o anular el proceso con el botón **Cancelar**.

4. Consulta de PQRS

Luego de dar clic en la opción **Crear Ticket**, el sistema le proyectará un mensaje donde le indicará su número de PQRS con el cual usted podrá consultar la respuesta y atención a su caso.


Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

Inicio Centro de Soporte
 Abrir un nuevo Ticket
 Ver Estado de un Ticket

Solicitud de ticket de ayuda creada

Sr(a) Fabian Camargo, gracias por contactarnos

Se ha creado un PQRS en su nombre y un representante de nuestra empresa se pondrá en contacto con usted para dar respuesta a su caso. **Su número de seguimiento es el 004.** Puede consultar su tramite en la pestaña *Ver Estado de un Ticket*

El plazo máximo de respuesta a este PQRS es de 10 días.


*Atentamente,
Equipo de soporte Grupo Biocosta*

Para consultar el estado de su PQRS deberá ir a la opción **Ver Estado de un Ticket**.

Correo Electrónico:

Número de Ticket:

Luego de diligenciar el correo electrónico que ingreso en el formulario de contacto el número de seguimiento previamente recibido, de clic en la opción **Ver Ticket**.

	INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PQRS	Código: BGCM-POL-01
		Fecha: 29-Junio-2018
GESTIÓN COMERCIAL		Versión: 01
		Página 7 de 7

El sistema le proyectará toda la información de su PQRS, las respuestas emitidas por los responsables de cada área y, además, le brinda la opción de emitir una nueva respuesta en caso de ser necesario.

Area Comercial #004

Imprimir Editar

Información básica del ticket

Estado del Ticket: Abierto
Departamento: Comercial
Creado en: 4/07/18, 9:38

Información de usuario

Nombre: Fabian Camargo
Email: aa@aa.com
Teléfono:

Formulario PQRS

Empresa Grupo Biocosta: C.I. BIOCOSTA S.A.
Tipo: Petición
Descripción: Prueba del sistema

✎ Creado por **Fabian Camargo** 4/07/18, 9:38

Escriba una respuesta

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

<>
B
I
U
&
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡

+ Agregar archivos aquí o elegirlos

Publicar Respuesta Restablecer Cancelar

Una vez se dé respuesta y atención a su PQRS en el plazo máximo de 10 días, se procederá a cerrar el caso.