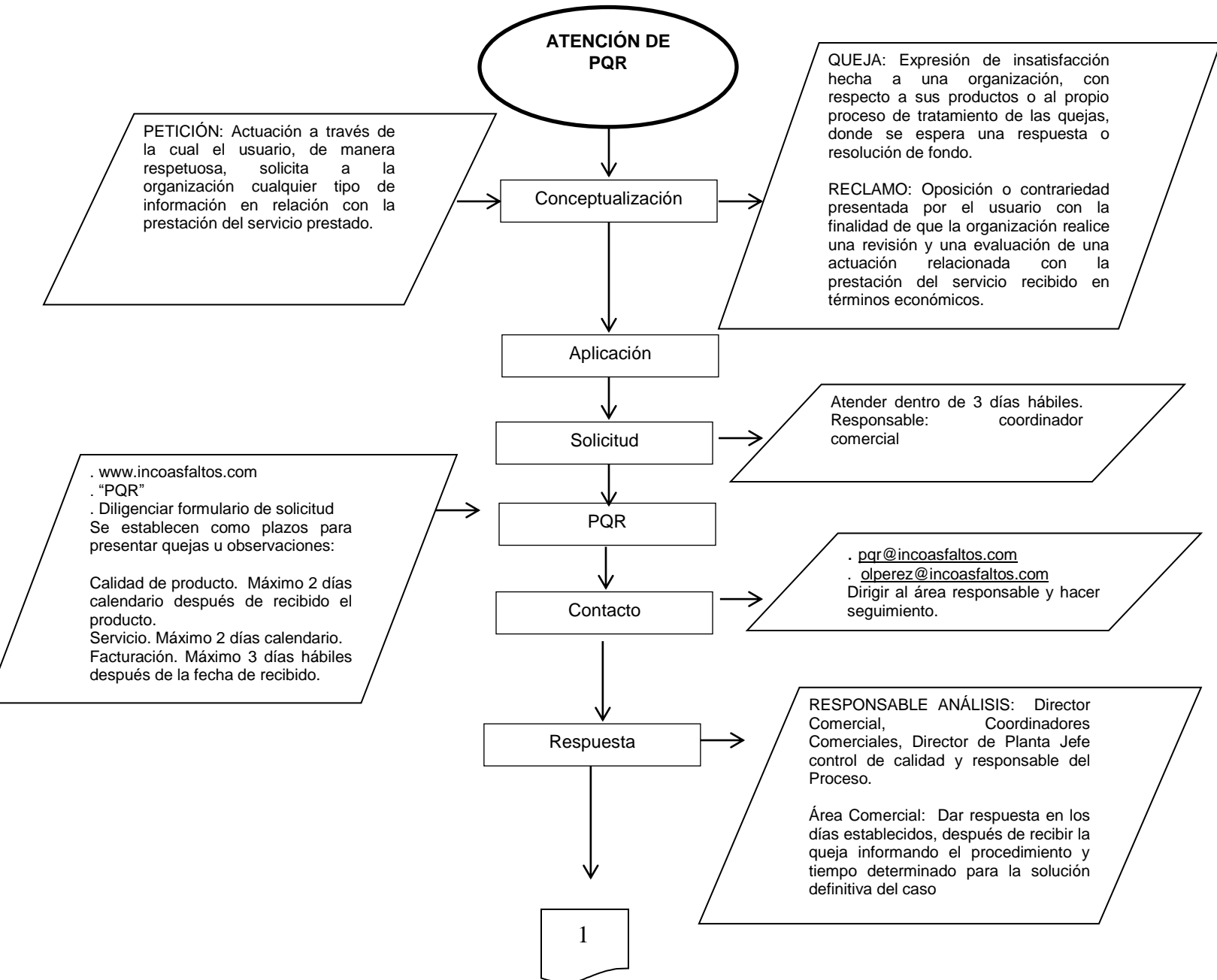
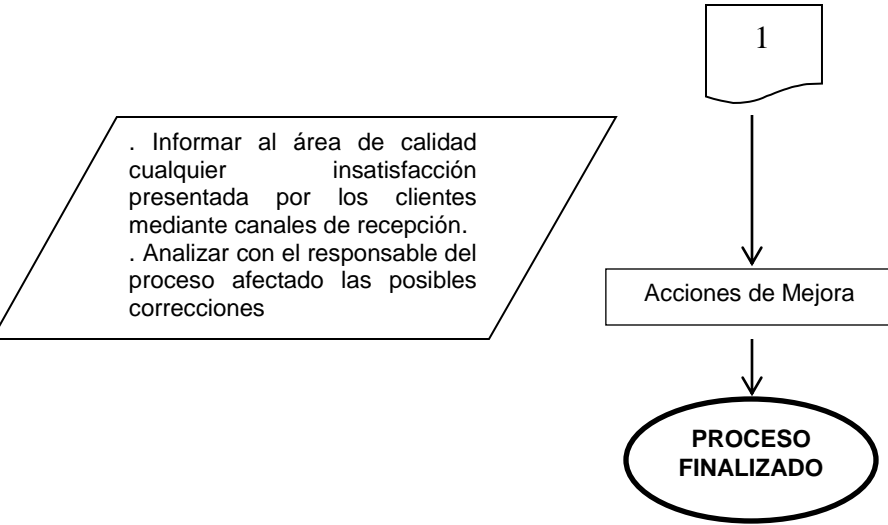


## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 9 / FECHA: 9-8-2019



CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 9 / FECHA: 9-8-2019

## **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

### **1. OBJETIVO**

Establecer la metodología para dar solución a las quejas y reclamos recibidas.

### **2. ALCANCE**

Es aplicable a todos los procesos de la organización, por cualquier miembro interno de la misma y clientes externos.

### **3. DEFINICIONES**

**PETICIÓN:** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la organización cualquier tipo de información en relación con la prestación de servicio.

**QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a la organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución de fondo.

**RECLAMO:** Oposición o contrariedad presentada por el usuario con la finalidad de que la organización realice una revisión y una evaluación de una actuación relacionada con la prestación del servicio recibido en términos económicos.

### **4. APLICACIÓN**

#### **4.1 Peticiones.**

Las peticiones podrán ser canalizadas por el sitio de internet [www.incoasfaltos.com](http://www.incoasfaltos.com), ingresando a la opción “CONTACTENOS”.

En caso de presentarse de manera verbal, la persona que lo reciba deberá registrarlo por la página o por correo electrónico, dejando constancia de la entrega del mismo.

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 9 / FECHA: 9-8-2019

Toda vez que se registre una solicitud desde la página web, será notificado directamente a los siguientes correos: [olperez@incoasfaltos.com](mailto:olperez@incoasfaltos.com), [dmartinez@incoasfaltos.com](mailto:dmartinez@incoasfaltos.com), [calidad@incoasfaltos.com](mailto:calidad@incoasfaltos.com), [jcastillo@incoasfaltos.com](mailto:jcastillo@incoasfaltos.com)

Será responsabilidad de la coordinación comercial recibir y dirigir la SOLICITUD, para lo cual se hace apertura en el formato establecido. Se debe hacer dentro de los 3 días hábiles luego de recibida la solicitud.

La coordinación comercial deberá llevar registro de las solicitudes recibidas y atendidas.

#### 4.2 Observaciones y Quejas.

Las observaciones y quejas de los clientes pueden ser gestionadas directamente por el sitio de internet [www.incoasfaltos.com](http://www.incoasfaltos.com), ingresando a la opción de “PQR” y escoger el asunto que va a diligenciar.

En caso de presentarse de manera verbal, la persona que lo reciba deberá reportarlo en la página o por correo electrónico, creando el número de atención del caso y remitir el documento al área que le corresponda, dejando constancia de la entrega del mismo.

En caso de radicarse la PQR de forma física en las instalaciones de la empresa, la persona que lo reciba deberá remitir el documento al área que le corresponda, creando el número de atención del caso, dejando constancia de la entrega del mismo.

En todos los casos deberá autorizar que permite incluir su información personal en la Base de Datos de Incoasfaltos y que se registrará bajo la Política de Tratamiento de la Información de la empresa.

Para tramitar una queja o reclamo el cliente también puede enviarla por correo electrónico a las siguientes direcciones:

- [pqr@incoasfaltos.com](mailto:pqr@incoasfaltos.com) con copia a [olperez@incoasfaltos.com](mailto:olperez@incoasfaltos.com)

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 9 / FECHA: 9-8-2019

Será responsabilidad de la coordinación comercial recibir y dirigir la PQR, para lo cual se hace apertura en el formato establecido.

El sistema genera una respuesta automática cuando se envíe una queja o reclamo, la cual es para confirmar que se recibe para estudio. Esta notificación no significa aceptación. “Su solicitud fue recibida para estudio”.

4.3 Se establecen como plazos para presentar quejas u observaciones por parte del cliente:

- Calidad de producto. Máximo 2 días calendario después de recibido el producto.
- Servicio. Máximo 2 días calendario.
- Facturación. Máximo 3 días hábiles después de la fecha de recibido.

4.4 Es responsabilidad de la coordinación comercial, dirigir la queja a los siguientes responsables según sea el caso:

- Calidad de producto. Dirigirla al Jefe de Control de Calidad. Para estos casos la atención al cliente y visita, se debe hacer dentro de los 3 días hábiles luego de recibida la queja y/o reclamo. El jefe de control de calidad es el responsable de liderar el análisis de causas y definir el plan de acción en coordinación de las Direcciones relacionadas. Definir tiempo de respuesta, sugiero 5 días hábiles (salvedad de cuando se tengan condiciones especiales (ensayos de laboratorio, desplazamientos fuera del área de influencia etc.)
- Tiempos de entrega – despachos productos PPMA. Dirigirla al Director de Planta, quien deberá hacer el análisis de causas y definir el plan de acción. El tiempo de respuesta al cliente no podrá superar 3 días hábiles.
- Tiempos de entrega y/o programaciones. Debe ser atendido por el área comercial. El tiempo de respuesta al cliente no podrá superar 3 días hábiles.
- Facturación. Debe ser dirigido al auxiliar de facturación, quien deberá definir el plan de acción en apoyo con el área comercial y contable. El tiempo de respuesta al cliente no podrá superar 3 días hábiles.

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 9 / FECHA: 9-8-2019

- Logística y/o transporte. Debe ser dirigido al director de transporte, quien deberá definir el plan de acción. El tiempo de respuesta al cliente no podrá superar 3 días hábiles.

#### **4.5. Seguimiento y control.**

En todos los casos la respuesta a las quejas recibidas, las deberá emitir el Director Comercial, o en su defecto el Director de Planta cuando sea por temas de calidad con visto bueno de la Dirección comercial.

Es responsabilidad de cada persona de la Organización informar al área de comercial en forma inmediata, cualquier insatisfacción presentada por nuestros clientes, mediante los correos establecidos [pqr@incoasfaltos.com](mailto:pqr@incoasfaltos.com) [olperez@incoasfaltos.com](mailto:olperez@incoasfaltos.com)

Una vez recibida una solicitud se procederá a analizar con el responsable del proceso afectado, de ser necesario se levantará e implementará una acción correctiva o de mejora.

Se contactará con quien manifiesta la queja o reclamo para darle a el motivo de la comunicación recibida y se le transmitirá la solución o acción definida e implementada. vía correo electrónico en caso de haberse realizado por la página web de la empresa o remitiendo respuesta mediante correo certificado a la dirección suministrada en caso de haberse en medio físico o verbal.

Cada área debe llevar un control y estadística de las PQR a las que se dio respuesta, situación que deberá socializar una (1) vez de manera bimensual con las áreas encargadas en aras de revisar el seguimiento y respuesta a los diversos casos para establecer situaciones de mejora en la gestión interna de la entidad.

Emitió y revisó: Agosto 8 de 2019.

Ricardo Alba. Director Comercial  
Duvan Martinez. Coordinador comercial y técnico.  
Olga Lucia Perez. Coordinador comercial  
Catalina Gámez. Director calidad – talento humano.

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 9 / FECHA: 9-8-2019