



## ATENCIÓN AL CIENTE

CODIGO: ATC-PR-001

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

VERSIÓN:1

PAGINA: 1 de 4

#### 1. **Objetivo:**

Establecer la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones expresadas por los usuarios frente a los productos ofrecidos por Distribuciones Bello.

#### 2. **Alcance:**

Este procedimiento aplica para tramite en la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas vía telefónica o web y teniendo la finalidad la adecuada gestión y solución a las necesidades de nuestros clientes.

#### 3. **Responsables:**

**3.1** Dirección Distribuciones Bello

**3.2** Área comercial Distribuciones Bello.

**3.3** Gestor HSEQ

#### 4. **Documentación asociada**

- Formato único de recepción de quejas, reclamos sugerencias, y felicitaciones ATC-FO-001

#### 5. **Definiciones:**

4.1. **PETICIÓN:** Solicitud presentada por un usuario a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

4.2. **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los productos o atención suministrados por Distribuciones Bello.


4.3. **RECLAMO:** Es una exigencia presentada por un usuario ante la inconformidad en la entrega de pedidos o calidad en los productos ofrecidos.

4.4. **SUGERENCIA:** Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de Distribuciones Bello.

4.5. **FELICITACIÓN:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios o productos ofrecidos por la Distribuciones Bello.

4.6. **PQRSF:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sammy Lorena Valbuena B.	Fabián Bello	Fabián Bello
Gestor HSEQ	Gerente General	Gerente General

	<b>ATENCIÓN AL CIENTE</b>	CODIGO: ATC-PR-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.</b>	VERSIÓN:1
		PAGINA: 2 de 4

## 6. Generalidades:

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presenten los usuarios de los servicios prestados por los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Distribuciones Bello. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones dirigidas al área comercial la cual se encarga de recepcionar las mismas y darle el trámite correspondiente hasta su cierre.

### 6.1 Ejemplos de PQRS

TIPOS	EJEMPLOS
PETICIONES	Rectificación de facturación
	Cambios en los pedidos
	Cambios en la logística de distribución o entrega de pedidos
QUEJAS	Deficiencia en la calidad de los productos
	Errores en cantidades o precios en los pedidos
	Mala atención del personal de Distribuciones Bello
	Demoras en las entregas de pedidos
	Fallos de fabricación
	Entrega de productos deteriorados o dañados
	Demoras en la entrega de cotizaciones
RECLAMOS	Demoras en las entregas de pedidos
	Corrección de pedidos
SUGERENCIAS	Todas aquellas sugerencias que permitan mejorar la prestación del servicio.


- **Recepción:** Las PQRSF se pueden recibir por el área comercial de Distribuciones Bello por vía verbal, telefónica o enviando un correo electrónico a [ventas@distribucionesbello.com](mailto:ventas@distribucionesbello.com). Para realizar la radicación, el usuario debe solicitar el Formato único de recepción de quejas, reclamos sugerencias, y felicitaciones ATC-FO-001, el cual será enviado por medio de correo electrónico; dicho formato debe ir diligenciado a su totalidad con los anexos pertinentes para generar la respuesta adecuada a la problemática existente.

### 6.2 Tiempos y Responsables en la atención de PQRSF

MEDIO DE RECEPCIÓN	RESPONSABLE EN LA RECEPCIÓN	RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	TIEMPOS DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO DE LA RESPUESTA
Vía telefónica	Área Comercial	Área Comercial	24 horas hábiles	Área Comercial
Vía verbal	Área Comercial	Área Comercial	24 horas hábiles	Área Comercial
Vía correo electrónico	Área Comercial	Área Comercial	24 horas hábiles	Área Comercial

**6.3 Tramitación:** Una vez recibida la PQRSF será resuelta estrictamente con la prioridad requerida por el cliente según los plazos de tiempo enumerados en el

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sammy Lorena Valbuena B.	Fabián Bello	Fabián Bello
Gestor HSEQ	Gerente General	Gerente General

	<b>ATENCIÓN AL CIENTE</b>	CODIGO: ATC-PR-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.</b>	VERSIÓN:1
		PAGINA: 3 de 4

numeral 5.3, se realizará una copia de dicha solicitud para enviar al área comercial la cual será el responsable de seguimiento.

**6.4 Respuesta:** Una vez tramitada la solicitud, se contactará a cliente y se efectuarán las acciones pertinentes dependiendo del requerimiento.

**6.4.1 Corrección en pedidos:** el área comercial se contactará con el cliente y realizará las correcciones necesarias según las nuevas órdenes de compra, entregando el pedido en el menor tiempo posible, en caso de que no se encuentren los productos en stock, se realizará un acuerdo de entrega no mayor a 24 horas una vez realizadas las correcciones.

- Para productos específicos con importación especial, se llegará a un acuerdo que favorezca ambas partes, el cual será notificado vía correo electrónico indicando las condiciones comerciales bajo las que está sujeto el cambio o la modificación solicitada, el cual será impreso y anexado al Formato único de recepción de quejas, reclamos sugerencias, y felicitaciones ATC-FO-001 diligenciado.

Las correcciones de los pedidos se realizarán únicamente bajo la emisión de una nueva orden de compra donde se evidencie el cambio.


**6.4.2 Error en la entrega pedidos:** el área comercial se contactará con el cliente y realizará las correcciones necesarias según las órdenes de compra, entregando el pedido en el menor tiempo posible, en caso de que no se encuentren los productos en stock, se realizará un acuerdo de entrega no mayor a 24 horas una vez realizadas las correcciones.

- Para productos específicos con importación especial, se llegará a un acuerdo que favorezca ambas partes, el cual será notificado vía correo electrónico indicando las condiciones comerciales bajo las que está sujeto el cambio o la modificación solicitada, el cual será impreso y anexado al Formato único de recepción de quejas, reclamos sugerencias, y felicitaciones ATC-FO-001 diligenciado.

**6.4.3 Entrega de productos deteriorados o en mal estado:** el área comercial se contactará con el cliente y realizará las correcciones necesarias según las órdenes de compra, realizando los cambios de productos en el menor tiempo posible, en caso de que no se encuentren los productos en stock, se realizará un acuerdo de entrega no mayor a 24 horas una vez realizadas las correcciones.

- Para productos específicos con importación especial, se llegará a un acuerdo que favorezca ambas partes, el cual será notificado vía correo electrónico indicando las condiciones comerciales bajo las que está sujeto el cambio o la modificación solicitada, el cual será impreso y anexado al Formato único de recepción de quejas, reclamos sugerencias, y felicitaciones ATC-FO-001 diligenciado.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sammy Lorena Valbuena B.	Fabián Bello	Fabián Bello
Gestor HSEQ	Gerente General	Gerente General

	<b>ATENCIÓN AL CIENTE</b>	CODIGO: ATC-PR-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.</b>	VERSIÓN:1
		PAGINA: 4 de 4

**6.4.4 Inconformidades con el personal de Distribuciones Bello:** la directiva de Distribuciones Bello realizará la investigación pertinente sobre la situación presentada y de manera imparcial y según las evidencias procederá a tomar las acciones pertinentes.

**6.4.5 Demora en las entregas:** el área comercial se contactará con el cliente y manifestará los inconvenientes presentados llegando a un nuevo acuerdo con el cliente, además tomará las decisiones pertinentes para la agilización en la logística de entrega teniendo en cuenta la prioridad, lugar de ubicación y otros factores que puedan ocasionar retrasos o inconvenientes.

**6.4.6 Fallos de fabricación o problemas de calidad:** el área comercial se contactará con el cliente y retirará el producto en cuestión, enviándolo a el proveedor el cual realizará las pruebas respectivas para identificar los fallos presentados; se le notificará al cliente el tiempo de respuesta de vía correo electrónico la duración de dicho diagnóstico y el período estimado de la solución de la inconformidad, este dependerá del proveedor y será mayor a las 24 horas de tiempo de respuesta normal. Una vez recibidos los resultados se tomará las siguientes decisiones:

Devoluciones cubiertas en la garantía: se le entregará al cliente con las reparaciones necesarias o nuevo dado sea el caso.

Devoluciones no cubiertas en la garantía: se le retornará al cliente el producto adjuntando la copia de resultado de análisis entregada por el proveedor.

**5.5.7 Sugerencias:** el área comercial remitirá la sugerencia al área de calidad y cual lo tendrá en cuenta para las acciones de mejora continua de la empresa.

**5.6 Estadísticas de PQRSF:** Semestralmente el gestor HSEQ realizará las estadísticas en donde se determinarán cuáles son los temas más reiterativos y se tomarán las acciones correctivas pertinentes.

## 7. Control de cambios

ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE CAMBIO	VERSIÓN
No aplica	Elaboración del documento primera versión	N/A	1

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sammy Lorena Valbuena B.	Fabián Bello	Fabián Bello
Gestor HSEQ	Gerente General	Gerente General