



## PROCEDIMIENTO

**VERSIÓN: 3**

**CÓDIGO: PRO-SCL-02**

**MANEJO DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS)**

**FECHA:  
15/Sep/2014**

### 0. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
3	05/Sep/2014	Se incluye Petición, se amplía el tratamiento de PQRS en el numeral 6.1 Recepción de PQRS. Se Aclara tiempo de respuesta en el numeral 6.2 Tratamiento.

### 1. OBJETO

Generar un canal de comunicación entre el cliente (Canal de Distribución y/o Consumidor Final) y la compañía coherente y sistemático que permita identificar oportunidades de mejora e incrementar la satisfacción del cliente.

### 2. ALCANCE

Aplica para todas las áreas de la compañía, desde la recepción de la queja hasta la satisfacción del cliente (canal de distribución y/o consumidor final), con la gestión oportuna y eficaz de las mismas.

### 3. DEFINICIONES

Reclamo: Son las quejas que tienen relación con el comportamiento, estado o apariencia de un producto terminado.

Queja: Es una inconformidad con la prestación de un servicio ofrecido desde cualquier área de la compañía.

Lote de Fabricación: Numero único asignado a un producto fabricado por PINTURAS BLER y con el cual se lleva a cabo el proceso de trazabilidad del mismo.

### 4. CONDICIONES GENERALES

Para el diseño del procedimiento se tiene en cuenta lo establecido en la NTC-ISO-10002.

### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

REG-SCL-11 Registro de Visita Atencion a Reclamo

## **6. DESARROLLO**

### **6.1 Recepción de PQRS**

La recepción de las PQRS de los clientes es responsabilidad de cualquier funcionario de la compañía, estas se pueden recibir del cliente (canal de distribución) y/o consumidor final, a través de llamada telefónica, correo electrónico, Asesores Comerciales, conductores, pagina web.

Estas se registran en el REG-SCL-16 "Registro de PQRS" disponible ISOLucion/Documentación/Listado maestro de documentos, diligenciando toda la información allí requerida. En el caso de contar con documentación soporte de la solicitud, esta debe quedar anexa al registro y ser entregada a la Dirección de Servicio al Cliente para dar inicio a la gestión y registro de la misma en SAP/Modulo Socios de Negocios/Actividad/Quejas.

Al generar el registro de la PQRS se asigna un número único, el cual debe quedar registrado en todos los documentos generados en toda la gestión.

Nota: La gestión y seguimiento durante una queja debe quedar registrados en SAP/Modulo de Socios de Negocios/Actividad.

### **6.2 Tratamiento**

Para realizar la gestión de las PQRS se cuenta con la siguiente clasificación:

Petición: Solicitud de visita para asesoría técnica.

Queja: Son todas aquellas que tienen relación con la prestación de un servicio ofrecido desde cualquier área de la compañía.

Reclamo: Son todas aquellas que tienen relación con el comportamiento, estado o apariencia de un producto terminado.

Sugerencia: Son todas aquellas opiniones que el cliente puede realizar sobre algún producto o servicio ofrecido por la compañía.

Para dar tratamiento a las PQRS se tiene en cuenta lo siguiente:

Las peticiones son recibidas por parte de Servicio al Cliente, la programación de esta visita y/o asesoría se coordina con Dirección Técnica o Marketing Técnico según sea el caso, en el caso que se lleve a cabo la visita el responsable de la misma emitirá un informe con los resultados evidenciados.

Las quejas son gestionadas con el director de área responsable del proceso, quien verificará lo sucedido y emitirá por escrito una respuesta en el que se informe lo sucedido y las medidas tomadas frente a la queja del cliente. Con esta información Dirección de servicio al cliente emite un comunicado.

Los reclamos se gestionan con el Área de Aseguramiento de Calidad en el cual se evaluara el comportamiento del producto sujeto a reclamación, frente a la muestra de retención y el estándar del producto, la información suministrada debe ser clara con respecto al número de lote, color, cantidad y comportamiento del producto.

Nota: Para identificar el número del lote de un producto se debe tener en cuenta la siguiente información:

Todos los productos están identificados con código de barras, conformado de la siguiente manera:

- } Nombre del producto: Vinilbler Negro
- } Fecha de Fabricación: 160512
- } Código del Producto: 3101810
- } Lote de Fabricación: 19918

El último número no se debe tener en cuenta ya que es un número que arroja el sistema de marcación.

La respuesta es emitida por la Dirección de Servicio al Cliente, con base en la información registrada en el REG-DAC-45 "Informe Técnico Reclamaciones" entregado por Aseguramiento de Calidad.

Si se requiere de una visita por parte del área Técnica, esta se programara con la persona encargada, quien debe generar el registro de la misma en el REG-SCL-11 "Registro Visita Atención a Reclamo" y entregarlo a Dirección de Servicio al Cliente, con el informe de los resultados de la visita, esta información es el soporte de los resultados para generar el comunicado que se debe enviar al cliente.

Para la recepción de Sugerencias por parte de nuestros clientes, la compañía dispuso un lugar en la pagina web en la parte de contacto, esta información es recibida por el administrador de la pagina, quien a su vez canaliza dicha información con el Área de Servicio al cliente.

Para dar respuesta a las PQRS las diferentes áreas cuentan con 3 días hábiles. Si se requiere de un tiempo superior deben informar a Dirección de Servicio al cliente, sobre los avances y el tiempo adicional que tomará, para dar una respuesta al cliente e informar sobre el estado de su solicitud, el tiempo máximo para dar respuesta a un reclamo son 10 días, esto por efecto de las evaluaciones o pruebas que se requieran realizar al producto.

Cuando se recibe una queja es responsabilidad de Servicio al Cliente informar al cliente (canal de distribución) y/o consumidor final sobre la gestión que se hará con la información suministrada y el tiempo de respuesta a dicha solicitud.

Durante el proceso revisión de las PQRS se debe tener en cuenta el proceso interno de trazabilidad de la información y los procesos.

### **6.3 Respuesta al Cliente (canal de distribución) y/o consumidor final**

Se debe emitir en los tiempos establecidos, de no poderse se informa al cliente, sobre la gestión realizada y el tiempo en que se dará respuesta a la queja, garantizado que dicha respuesta alcance una solución eficaz. Después de enviando el comunicado se debe validar el recibido del mismo.

Nota: Dependiendo la complejidad de la Queja, su impacto y reincidencia antes de direccionar la misma con las diferentes áreas, esta será escalada a las Gerencias para determinar la gestión y trámite oportuno.

### **6.4 Seguimiento**

Si durante la gestión de la queja, se presenta algo que impida cumplir con los tiempos establecidos para dar respuesta al cliente, el área debe informar a Dirección de Servicio al Cliente, las causales y el tiempo en que se va a dar respuesta para suministrar información al cliente sobre el estado y fecha posible de respuesta.

Una vez emitida la respuesta al cliente, Dirección de Servicio al Cliente debe confirmar el recibido de la comunicación por parte del cliente.

## 6.5 Cierre de la Queja

Después de emitido el comunicado al cliente sobre los resultados de las evaluaciones o investigaciones acerca de la queja, Servicio al Cliente hará una encuesta REG-SCL-15 "Encuesta de Satisfacción atención a Queja ", para evaluar la gestión durante todo el proceso y el grado de satisfacción del mismo.

Si el resultado de la encuesta arroja una calificación inferior a 3.5, los resultados obtenidos deben ser revisados con el Área a la cual se direccionó la queja, al interior del área se debe hacer una investigación más profunda para determinar las posibles causas de la inconformidad del cliente y se programa un seguimiento con Dirección Técnica, para determinar de que otra manera se puede mejorar la percepción del cliente frente al producto sujeto de reclamación u ofrecer otro producto.

Los resultados de esta investigación deben ser enviados a Dirección de Servicio al Cliente para enviar un nuevo comunicado al cliente.

En el caso en que no se reciba respuesta por parte del cliente con relación a la Encuesta de Satisfacción con relación a las PQRS o la calificación de ésta esté por debajo de establecido, la Dirección de Servicio al Cliente cerrará el reclamo luego de 6 meses de seguimiento de recompra del mismo producto.

### 6.5.1 Seguimiento al Cierre de la Queja

Para garantizar la satisfacción del cliente cada trimestre se hará una revisión a las PQRS generadas durante el periodo y se realizarán llamadas de seguimiento para el respectivo cierre.

Dirección de Servicio al cliente debe incluir todas las quejas en la plantilla de seguimiento y control con el fin de centralizar la información.

## 6.6 Retroalimentación

Dirección de Servicio al cliente, debe enviar un reporte mensual a las áreas interesadas, sobre el estado de las PQRS, los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción y el seguimiento realizado a las mismas, con el objetivo que cada proceso conozca el estado de las PQRS recibidas y tome las acciones de mejora, acciones correctivas y/o preventivas necesarias, para evitar que se repita la queja en otro cliente.

## 7. Conformación Código de Barras



ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
<b>Nombre:</b>	Director Servicio al cliente-Centro Distribucion	<b>Nombre:</b>	Coordinador HSQ	<b>Nombre:</b>	Gerente Técnico
<b>Cargo:</b>	Director Servicio al Cliente	<b>Cargo:</b>	Coodinador de HSQ	<b>Cargo:</b>	Gerente Técnico
<b>Fecha:</b>	15/Sep/2014	<b>Fecha:</b>	16/Sep/2014	<b>Fecha:</b>	18/Sep/2014