



Contents

- 1. OBJETIVO 2
- 2. ALCANCE 2
- 3. DEFINICIONES 2
- 4. CONDICIONES GENERALES 3
 - 4.1 Determinar tamaño de la muestra 3
 - 4.1.1 Donde se puede presentar una queja o reclamo 3
 - 4.2 Reporte de la queja, reclamo o felicitación 4
- 5. PROCEDIMIENTO 4

libreriadelagestion.com

1. OBJETIVO

Establecer un canal de comunicación directo y una metodología para analizar y realizar los correctivos necesarios cuando se presenta una queja ó reclamo para mantener y mejorar la imagen de LA EMPRESA y lograr la satisfacción de nuestros clientes.

2. ALCANCE

Indica la metodología utilizada desde el momento que se recibe la queja hasta cuando se brinda una solución del mismo.

3. DEFINICIONES

CLIENTE

Organismo o persona a quien se le suministra un servicio y/o producto

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

QUEJA

Manifestación de inconformidad, disgusto o descontento por deficiencias de los productos por parte de los clientes, inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMO

Exigencia por parte del cliente, de la solución de un problema por las consecuencias de las deficiencias de un producto elaborado.

PETICIÓN

Es un procedimiento con el cual los clientes realizan la solicitud de un servicio relacionado con la empresa, en forma escrita o verbal.

DERECHO DE PETICION

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de

interés general o particular y obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para Garantizar los derechos fundamentales según artículo 23 de la Constitución Política Nacional. (Empresas estatales)

ENCUESTA

Una encuesta es un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

FELICITACIONES

Se entiende por felicitación, aquella manifestación al centro de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

4. CONDICIONES GENERALES

El nivel de satisfacción del cliente interno y externo se mide a través de los resultados de:

- Auditorías Internas: Se establecen cada ____ meses. (Depende de los procesos y la prioridad que se requiera en su momento)
- Encuestas de Satisfacción: Se establecen cada 6 meses.
- Evaluación de Proveedores: Se establece según cuadro de calificación (Instructivo de Proveedores)

4.1 Determinar tamaño de la muestra

La muestra se determina con respecto a la base de datos que se tenga:

- Se realiza al 70% de la base de datos de clientes
- Se realiza con el 100% de la base de datos de proveedores

Todo cliente interno o externo determina su nivel de satisfacción al presentar una queja, reclamo o felicitación.

4.1.1 Donde se puede presentar una queja o reclamo

Los clientes podrán formular sus quejas, reclamos o felicitaciones a través de las siguientes vías:

- Telefónicamente

- Presencialmente a través del buzón de quejas, reclamos y felicitaciones ubicado en las oficinas de la empresa.
- Por correo electrónico designado para tal fin.

Se debe tener en cuenta que dentro de las peticiones se contemplan el recurso y el derecho de petición. (Sólo en empresas estatales).

4.2 Reporte de la queja, reclamo o felicitación

Las quejas y reclamos de los clientes son recibidas por la Gerencia **y/o Representante de la Dirección** de la empresa, el funcionario que recibe el reclamo lo debe reportar al área concerniente quien lo registra en el aplicativo "Ebensiga, en el módulo de Seguimiento y Mejora" (Referirse al Manual del Aplicativo) y analiza las causas con los colaboradores involucrados de forma tal que se adopte la solución o se genere una acción correctiva y/o preventiva dependiendo del reclamo presentado.

El Representante de la Dirección realiza seguimiento a las quejas presentadas con el fin de analizar si se requieren acciones correctivas y/o preventiva o mejoras en metodologías con nuestros proveedores etc., las cuales pasa a evaluación de la Gerencia para su implementación.

Se establece un tiempo no superior a cinco (5) días hábiles para dar solución a las solicitudes verbales, telefónicas y reclamaciones por escrito.

Una vez defina la causa y solución a brindar al cliente, la Gerencia **y/o Representante de la Dirección** directamente, remite un correo electrónico, dando las explicaciones y brindando las soluciones al cliente.

5. PROCEDIMIENTO

