

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-05
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	DESCRIPCIÓN
0	01/03/2024	Gestión Comercial	Gestión de Calidad	Versión original

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-05
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

1. OBJETIVO

Recibir, dirigir, hacer seguimiento y dar respuesta oportuna a las PQRSF identificadas, con el objetivo de dar solución a aquellas peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones interpuestas por los clientes de la organización.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la PQRSF y la notifica al área de recepción por correo electrónico y finaliza con la respuesta dada de la PQRSF al petitionario

3. RESPONSABLES

3.1 GESTIÓN COMERCIAL

4. NORMATIVIDAD

4.1 NORMATIVIDAD

- ISO 9001:2015 de calidad
- Constitución política de Colombia, Art 74
- Ley 1755 de 2015

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 GENERALIDADES

6.2 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La empresa Districol Ltda., bajo la dirección del proceso de Gestión Comercial, plantea el siguiente documento para llevar a cabo el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el cual se describe a continuación:

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-05
	Proceso de Gestión Comercial	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Identifica PQRSF y la notifica al área de recepción por correo electrónico. Nota 1: Las peticiones deben ser diligenciadas por el peticionario y enviarlas al correo electrónico servicioalcliente@districol.com, en caso de requerir apoyo durante su diligenciamiento, puede ponerse en contacto con algún funcionario de Districol, quien se encargará de guiarlo según el conducto asignado.	Peticionario	Correo electrónico con PQRSF FOR-GH-11 PQRSF
2	Analiza la PQRSF y la deriva al área encargada. En caso de corresponder a una PQRSF que sea de tipo comercial o de resorte del proveedor, debe ser redireccionada al director del área comercial, para que este se encargue de darle manejo con el jefe de zona de la Organización Terpel y este a su vez escale el trámite a nivel interno dentro de esta organización. Nota 1: Si la PQRSF se encuentra relacionada con la comercialización del producto, debe ser tratada por Districol, mientras que si la PQRSF se encuentra relacionada con la producción y tópicos netamente técnicos debe ser escalado internamente en la organización del proveedor quien debe construir una respuesta junto con su equipo técnico. Nota 2: La recepción al momento de derivar la PQRSF, debe dejar en copia al área de calidad, al correo electrónico gcalidad@districol.com	Auxiliar área Comercial	FOR-GV-12 Seguimientos a las PQRSF
3	Remite PQRSF al área encargada y realiza seguimiento periódico a la misma.	Auxiliar área Comercial	FOR-GV-11 PQRSF
4	Construye respuesta y da solución a la PQRSF e informa dicha respuesta a la recepción. Nota 1: De acuerdo a la normatividad asociada, el equipo de districol cuenta con un plazo de 15 días hábiles para dar respuesta al peticionario sobre la	Área encargada de dar respuesta	Correo electrónico dando respuesta fundamentada FOR-GH-11 PQRSF

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-05
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	PQRSF identificada, con copia al area comercial y de calidad.		
5	Informa respuesta de PQRSF al peticionario y da cierre en el FOR-GH-20 Seguimientos a las PQRSF	Auxiliar área Comercial	Correo electrónico dando respuesta fundamentada FOR-GV-12 Seguimiento a las PQRSF

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-05
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
PR-GV-05	peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Gestión Comercial	Digital	Gestión de Calidad	5 años	Conservación