	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
Manejo de quejas, reclamos y garantías		FECHA: 06 de Junio de 2014

1. OBJETO

Clasificar, registrar las quejas y reclamos requeridos por el cliente para su evaluación y poder darles una respuesta satisfactoria.

2. ALCANCE

Inicia cuando el cliente manifiesta una inconformidad y finaliza con la solución del problema.

3. DEFINICIONES

Tomada de NTC 6001.

- **Queja y reclamo:** Es cualquier inconformidad de nuestros clientes relacionada con el servicio que prestamos o el resultado final del mismo (producto).

4. CONDICIONES GENERALES

- En Colombia Mas TV, las quejas y reclamos pueden identificarse telefónicamente, por comunicación escrita, vía correo electrónico o por información suministrada directamente por el cliente cuando tenemos contacto directo con él.
- Los canales de comunicación actual son los siguientes:

FUSAGASUGA: Calle 20c- 8-69 Barrio Villa Clara Tel 8678547

MOSQUERA: Cra 3 – 19-37 Local 105 Centro Comercial Villanueva Tel 3133492420

TUNJA: Cra 10-26-20 Barrio Las Nieves Tel 7435961

DUITAMA: Cra 17- 10-107 Local 204 Tel 3002199129

NARIÑO: Tel: 3112429312

RAQUIRA: Tel: 3123825297

GUATAQUÍ: 3112429312


TIBACUY: 3124997799

Adicionalmente los medio electrónicos son:


Página Web: www.colombiamastv.com/#!contacto

Correo Electronico: sugerencias@colombiamastv.com

Redes Sociales: facebook.com/colombiamastv

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
Manejo de quejas, reclamos y garantías		FECHA: 06 de Junio de 2014

- En el formato de tratamiento de quejas y reclamos se registran las quejas y reclamos del cliente.
- Si la queja se recibe telefónicamente o por e-mail, esta debe ser registrada en el formato que se encontrará disponible en Software de Clientes para todos los miembros de la organización quienes deberán consultarlo diariamente para revisar si existe algún caso bajo su responsabilidad.
- Las quejas se pueden presentar entre otros por:
 1. Demora en los tiempos de respuesta.
 2. Problemas de comunicación.
 3. Diferencias entre la cotización y el producto/servicio entregado.
 4. Producto/servicio incompleto.
 5. Calidad en la prestación del servicio.
 6. Imagen y presentación del personal.
 7. Garantía por producto/servicio.
 8. Errores de facturación.
- Todas las quejas y reclamos serán recibidas y registradas en el formato y se procede a definir el estado de esta, siguiendo los descritos a continuación:
 1. **En proceso:** Cuando la queja o reclamo se encuentre en análisis, evaluación y puesta en marcha de una solución.
 2. **Solucionado:** Cuando se ha encontrado la mejor solución para la queja o reclamo. Esto incluye la retroalimentación al cliente de la solución.
 3. **No procede:** Cuando las quejas y reclamos no sean considerados como tal, o cuando no aplique.
- Las quejas y reclamos una vez registradas en el formato con toda la información tendrán las siguientes opciones de manejo:
 1. Si la situación amerita una acción inmediata se registrará la acción a seguir en el formato de quejas y reclamos y se le informará al cliente.
 2. Si después de analizar la situación ésta amerita una acción correctiva o preventiva por el impacto o la gravedad presentada, se debe generar una acción si existe recurrencia en la misma queja.
 3. En el caso de que se analice la situación y por sus características no sea una queja y reclamo o en realidad se compruebe que el cliente se equivocó con la situación; no se tomará ni acción

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
Manejo de quejas, reclamos y garantías		FECHA: 06 de Junio de 2014

inmediata ni tampoco se tramitará una acción correctiva o preventiva pero si será necesario retroalimentar al cliente con respecto a la situación.

4. Las quejas y reclamos se controlarán mensualmente y el seguimiento a los análisis, soluciones y retroalimentación serán temas de responsabilidad del comité de Junta Directiva. Esta información quedará registrada en las actas respectivas del comité.

Las acciones inmediatas deberán tener un seguimiento del responsable asignado para cada situación por la organización.

5. En cualquier caso la organización debe retroalimentar al cliente acerca de la situación. La retroalimentación debe ser vía correo electrónico o por escrito. Allí se le explicará la conclusión a que se llegó y la acción a tomar si aplica.

-GARANTÍAS SERVICIO:

1. Cuando se reciba una solicitud de garantía se debe corroborar si el servicio no ha sido manipulado por parte del usuario.
2. En caso, de manipulación por parte de terceros, el cliente asumiría el cambio de elementos como splitters o cable.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



COLOMBIA MÁS TV
Televisión por suscripción

PROCEDIMIENTO

VERSIÓN: 1

Manejo de quejas, reclamos y garantías

FECHA: 06 de Junio de 2014

*Identificación de
quejas y reclamos*



*Registro de quejas
y reclamos*



*Manejo de quejas
y reclamos*



*Seguimiento a
quejas y reclamos*



*Retroalimentación
al cliente*