

 <p><b>SÚPER GENÉRICOS DEL VALLE SAS</b>  <small>(Calidad en Salud, Economía &amp; Servicio)</small></p>	Dirección Técnica	Fecha: 21/06/2024
	SUPER GENÉRICOS DEL VALLE SAS	Código: PR-01
	Política tratamiento PQRSF	Versión: 01

## Política de Tratamiento de PQRSF

Súper Genéricos del Valle SAS, mediante su política de PQRSF, se compromete con la gestión oportuna de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Estas serán recibidas a través de la página web <https://www.supergenericosdelvalle.com/pqrsf/>, que se ha puesto a disposición para tal fin. Este compromiso implica garantizar respuestas oportunas y efectivas, respetando los tiempos y espacios requeridos, y fomentando la mejora continua de nuestros servicios y procesos, con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente.

### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos para la recepción, gestión y resolución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de nuestros clientes y usuarios, con el fin de mejorar la satisfacción y fidelización de los mismos, así como contribuir a la mejora continua de nuestros procesos internos.

### 2. Alcance

Aplica a todos los empleados y colaboradores de SÚPER GENÉRICOS DEL VALLE SAS involucrados en la gestión de PQRSF, así como a todos los clientes y usuarios que presenten PQRSF a través de los canales de comunicación establecidos.

### 3. Definiciones

- **Petición:** Solicitud de información o requerimiento específico relacionado con nuestros productos o servicios.
- **Queja:** Manifestación de insatisfacción por parte del cliente respecto a algún aspecto de nuestros productos o servicios.
- **Reclamo:** Exigencia de solución frente a una inconformidad o problema presentado con nuestros productos o servicios.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación para mejorar nuestros productos, servicios o procesos.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción y reconocimiento por la calidad de nuestros productos, servicios o atención recibida.

### 4. Principios

- **Transparencia:** Garantizar la claridad y accesibilidad en la comunicación de los procedimientos y respuestas a las PQRSF.
- **Eficiencia:** Asegurar la pronta respuesta y solución a las PQRSF presentadas.
- **Confidencialidad:** Respetar la privacidad y protección de los datos personales de los clientes.

	Dirección Técnica	Fecha: 21/06/2024
	SUPER GENÉRICOS DEL VALLE SAS	Código: PR-01
	Política tratamiento PQRSF	Versión: 01

- **Mejora Continua:** Utilizar la información derivada de las PQRSF para identificar oportunidades de mejora y optimizar nuestros procesos y servicios.

## 5. Canales de Recepción

Las PQRSF podrán ser presentadas a través de los siguientes canales:

- Página web: <https://www.supergenericosdelvalle.com/pqrsf/>

## 6. Procedimiento de Gestión de PQRSF

1. **Recepción:** El cliente o usuario ingresa al enlace <https://www.supergenericosdelvalle.com/pqrsf/>, revisa y acepta las políticas de tratamiento de datos personales y diligencia todos los datos solicitados. En caso de ser necesario, puede adjuntar archivos.
2. **Notificación:** La solicitud es enviada automáticamente al correo [pqrsf@supergenericosdelvalle.com](mailto:pqrsf@supergenericosdelvalle.com), donde se recibe toda la información contenida en la solicitud del cliente y/o usuario.
3. **Revisión:** Las solicitudes son revisadas en orden de llegada por el director comercial, quien gestiona cada solicitud con la persona encargada del área correspondiente y se diligenciará en la plantilla de control interno de gestión de los PQRSF, con el fin de controlar los indicadores.
4. **Respuesta:** Se da respuesta por medio del correo electrónico que fue diligenciado por el cliente y/o usuario, dentro de los 15 días hábiles.
5. **Cierre:** La solicitud se cierra en el sistema una vez que se ha confirmado la resolución satisfactoria del asunto. Se registra toda la documentación y comunicaciones relacionadas con la PQRSF.

Este procedimiento asegura una gestión sistemática y efectiva de las PQRSF, garantizando que todas las solicitudes sean atendidas de manera oportuna y adecuada.

## 7. Tiempos de Respuesta

- **Peticiones:** Respuesta dentro de 15 días hábiles.
- **Quejas:** Respuesta dentro de 15 días hábiles.
- **Reclamos:** Respuesta dentro de 15 días hábiles.
- **Sugerencias:** Respuesta dentro de 15 días hábiles.
- **Felicitaciones:** No requiere respuesta.

## 8. Áreas evaluadas:

- Logística.
- Tesorería.
- Cartera.
- Comercial.

	Dirección Técnica	Fecha: 21/06/2024
	SUPER GENÉRICOS DEL VALLE SAS	Código: PR-01
	Política tratamiento PQRSF	Versión: 01

- Recursos humanos.
- Punto físico de dispensación.
- Otros.

## 9. Responsabilidades

- **Dirección comercial:** Revisión de las PQRSF en la plataforma de recepción ([pqrsf@supergenericosdelvalle.com](mailto:pqrsf@supergenericosdelvalle.com)), comunicarse con el área a la que corresponda la PQRSF, gestionar solución y respuesta por el mismo medio al cliente y/o usuario.
- **Dirección técnica:** Hacer las mediciones, con el fin de evaluar y clasificar la gestión de los PQRSF.
- **Gerencia:** Supervisar el cumplimiento de esta política y promover la mejora continua basada en la retroalimentación de los clientes.

## 10. Medición y evaluación:

- Tiempo de respuesta promedio = (Tiempo total de respuestas / Cant de PQRSF)
- Participación por área = (Cant global de PQRSF / Cant de PQRSF por área)

## 11. Revisión y Actualización

Esta política será revisada y actualizada periódicamente para asegurar su vigencia y adecuación a las necesidades de la empresa, clientes y usuarios.