



SUELOS ELÉCTRICOS

La solución más efectiva a la
resistividad de los suelos

Procedimiento y trámite de PQRS

POLITICA DE ATENCIÓN PQRS

Para las directivas de Suelos Eléctricos son de gran importancia las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia, ya que son nuestro referente para mejorar el nivel de satisfacción en la atención a nuestros clientes y consumidor final. Las PQRS son el mecanismo con que contamos para recibir retroalimentación por parte de nuestros clientes y consumidor final, conociendo sus necesidades y expectativas; para mejorar nuestro producto y la experiencia de estos, por ende, es nuestro mayor interés gestionar las PQRS adecuadamente.

¿Qué es una PQRS?

Una PQR es una Petición, Queja, Recurso y Sugerencia generada por un usuario con el fin de obtener una solución como respuesta, ante la solicitud generada. Las PQRS en Colombia están reguladas por el artículo 23 de la constitución política de Colombia (Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.)



SUELOS ELÉCTRICOS

La solución más efectiva a la
resistividad de los suelos

Petición

Solicitud o sugerencia que puede hacer un cliente y/o consumidor final a Suelos eléctricos acerca de nuestro producto Electrosuelo. Esta se puede hacer por los canales que tenemos dispuestos para tal fin, de forma anticipada, inmediata o posterior a la adquisición de nuestro producto.

Queja

Es la manifestación de una inconformidad por parte de nuestros clientes y/o consumidor final en relación con nuestro producto Electrosuelo, y/o relacionada con la atención al usuario por parte del personal que representa nuestra entidad.

Recurso

Solicitud o exigencia que interpone un cliente y/o consumidor final con el fin de determinar hechos o actuaciones relacionados con nuestro producto y/o atención al usuario y se solucione mediante la toma de decisiones.

Sugerencia

Propuesta realizada por un cliente y/o consumidor final con el fin de ampliar la información o mejorar el producto Electrosuelo.

MEDIOS PARA RADICAR UNA PQRS

*Correo electrónico: Suelos Eléctricos pone a disposición de nuestros clientes y/o consumidor final el correo atencionalcliente@sueloselectricos.com para la radicación de una PQRS.

*Celular: Llamada o vía whatsapp al celular 3143924889.

*Medio por el cual adquirió nuestro producto: indicando si fue por medio de uno de nuestros distribuidores autorizados, si fue de forma directa con nosotros u otro medio.

PROCEDIMIENTO:

Una vez Suelos Eléctricos reciba una PQRS le asignará un número consecutivo, se registra en nuestra base de datos PQRS para lo cual es necesario contar con los datos



SUELOS ELÉCTRICOS

La solución más efectiva a la resistividad de los suelos

de quien radica (nombre completo, número de contacto, correo electrónico) y se inicia el trámite pertinente establecido con los siguientes tiempos de respuestas:

Petición:

La respuesta se emite en un máximo de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido. En caso de necesitar más tiempo para dar respuesta a una petición, Suelos Eléctricos comunicará el motivo e indicará la fecha de la respuesta, la cual no podrá ser mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha inicial del vencimiento.

Quejas y Reclamos:

Para la oportuna atención de Quejas y/o Reclamos es necesario contar con los datos indicados en el procedimiento, así mismo nuestro cliente y/o consumidor final debe especificar el motivo de la reclamación; si cuenta con documentación que respalden la reclamación deberá adjuntarla. Una vez la Queja y/o reclamo esté completa se le asignará un número consecutivo, se registra en nuestra base de datos PQRS. Para las quejas y reclamos la respuesta se emite en un máximo de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido. En caso de necesitar más tiempo para dar respuesta a una petición, Suelos Eléctricos comunicará el motivo e indicará la fecha de la respuesta, la cual no podrá ser mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha inicial del vencimiento.

En el caso que la Queja y/o Reclamo no cuente con los datos indicados en el procedimiento, es decir que esté incompleta; se informará a quien interpuso la Queja y/o Reclamo para que complete la información, para tal fin contará con 5 días hábiles a partir de la fecha en que se le informe que debe completar la información. En la eventualidad de no obtener la información completa por parte de quien reclama se dará por cerrada la solicitud y se informará por el mismo medio que se interpuso la Queja y/o reclamo. En caso de necesitar más tiempo para dar respuesta, Suelos Eléctricos comunicará el motivo e indicará la fecha de la respuesta, la cual no podrá ser mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha inicial del vencimiento.

Una vez resuelta la PQRS, se enviará un formato para ser diligenciado por nuestro cliente y/o consumidor final que interpuso la PQRS, en donde deberá indicar el grado de satisfacción respecto a la solución brindada por Suelos Eléctricos.

Solo en el momento que la persona quien interpuso la PQRS informe su satisfacción a la respuesta y solución brindada por Suelos Eléctricos se procede a cerrar dicha PQRS, quedando registrado en nuestra base de datos PQRS



SUELOS ELÉCTRICOS

**La solución más efectiva a la
resistividad de los suelos**

Para los casos en que no se logre obtener la satisfacción de nuestro cliente y/o consumidor final que interpuso la PQRS, Suelos Eléctricos procederá a cerrarla dejando evidencia de todo lo realizado para resolver dicha PQRS, teniendo como primicia la conformidad del cliente y sin desmejorar las condiciones de Suelos Eléctricos.

Seguimiento:

Suelos Eléctricos por medio de atención al cliente realizará seguimiento de todas las PQRS radicadas procurando su pronta y satisfactoria solución, tomando las acciones pertinentes para cada caso, bien sean correctivas y/o preventivas, dejando siempre el registro en nuestra base de datos PQRS.