

## CIRCULAR

**No. 001/2023**

Neiva, 02 de Febrero de 2023

**DE:** SUBGERENCIA COMERCIAL

**PARA:** Jefe de División, Jefes de Oficina, Colaboradores

**Asunto:** Trámite de solución y respuesta de peticiones, quejas y reclamos.

Un objetivo estratégico de nuestra empresa es la atención integral y satisfacción del cliente. Para poder cumplir con este objetivo es necesario que las respuestas dadas a nuestros clientes ante una petición, sean oportunas en un término de 9 días institucionales, de fondo, claras, precisas, congruentes con lo solicitado y debidamente notificadas, de no cumplir estos requisitos, incurrimos en la vulneración del derecho fundamental de petición, en deterioro de la imagen empresarial de la comercializadora y posibles sanciones.

En los casos que la Coordinación Experiencia Cliente PQR, no tenga la información requerida para dar respuesta a las peticiones, el funcionario encargado de la petición solicitará en un término de 24 horas después de haber sido notificada a la empresa, apoyo al funcionario pertinente para que entregue la información o determine la solución y/o respuesta.

Las divisiones están obligadas a prestar un apoyo diligente y oportuno a las diferentes solicitudes y quejas de nuestros clientes y deben comunicar la respuesta y/o solución máximo dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento hecho por el funcionario encargado de la petición y/o Coordinador Experiencia Cliente PQR, para que este pueda culminar el proceso de respuesta y notificación del usuario.

La oportunidad en las respuestas nos permitirá realizar seguimiento a través de los indicadores y evaluar a los diferentes procesos de interacción con la Coordinación Experiencia Cliente PQR.

Atentamente,

**OLGA LUCIA HENAO RESTREPO**  
Subgerente

*Proyectó: Coordinación Experiencia Cliente PQR, Maria Isabel Vargas Leon*  
*Revisó: Coordinación Experiencia Cliente PQR, Sandra Liliana Calderon Montes*