



**MANUAL PARA ATENCIÓN
DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y
FELICITACIONES**

PQRS





OBJETIVO

Establecer las directrices para la recepción, direccionamiento, tratamiento y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones con el fin de dar respuesta oportuna y generar acciones efectivas que contribuyan al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las partes interesadas.

CLASIFICACIÓN DE PQRSF

TIPO	GRUPO	DESCRIPCIÓN
PRODUCTO	Fallas originadas por inocuidad, calidad, control de producción o por incumplimiento de requisitos legales	Riesgos físicos, químicos y biológicos, pesos y medidas, aspectos no característicos, sabor, olor, fecha de vencimiento, empaque, resultado fisicoquímico y composicional.
SERVICIO COMERCIAL	Solicitud cliente nuevo / prospecto y fallas en la atención a la parte interesada, negociación y logística.	Atención al cliente – comunicación – oferta / Atención – negociación / facturación – tiempo de entrega – abastecimiento – transporte.

MEDIOS O CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS

CJ BAKERY S.A.S pone a disposición de sus clientes y partes interesadas los siguientes mecanismos para interposición de sus PQRSF.

- Enviar un correo electrónico manifestando de manera expresa su PQRSF a los correos auxadministrativa@cjbakerysa.com y canaletico@cjbakerysa.com.
- Remitir a través de la página Web <http://productospullpan.com/>, opción "Contacto".
- Llamando al PBX: 604 444 9105 opción Servicio al cliente.



INFORMACIÓN REQUERIDA PARA ATENDER ESTOS CASOS

CJ BAKERY a través de los canales indicados atenderá las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, para lo cual deberán solicitar la siguiente información:

Nombre completo	Número de identificación
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección de correspondencia	Correo electrónico
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Celular
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de PQRSF	
<input type="text"/>	
Motivos o hechos	
Breve descripción de la PQRSF	
<input type="text"/>	



TIEMPOS DE RESPUESTA

Una vez recibida la información requerida para la atención, la empresa tendrá un término de:

TIEMPO DE CIERRE DE LA PQRSF (DÍAS CALENDARIO)	TIPO DE PQRSF	GRUPO	DESCRIPCIÓN	
10	PRODUCTO	NORMATIVIDAD	Requerimiento de autoridades sanitarias Incumplimiento de requisitos legales	
		INOCUIDAD	Riesgo físico	Presencia de objetos extraños: Pelos, uñas, insectos, sedimentos, plástico, piedras, metales, plagas, entre otros
			Riego biológico	Presencia de microorganismos: Hongos
				Efectos adversos en la salud del consumidor: Alergia, intoxicación alimentaria, brote, entre otros
				Mal sabor
		Riesgo químico	Sabor y olor a: Químico, plástico, salado, viejo, entre otros.	
		CALIDAD	Aspecto	No característico del producto
		CONTROL PRODUCCIÓN	Fecha vencimiento	Vencido Fechas cortas
			Empaque/ Embalaje	Mal sellado Empaque sucio No resistente Impresión No legible / borrosa Impresión incompleta Cajas sucias Empaque roto



TIEMPO DE CIERRE DE LA PQRSF (DÍAS CALENDARIO)	TIPO DE PQRSF	GRUPO	DESCRIPCIÓN
5	SERVICIO A LAS PARTES INTERESADAS	ATENCIÓN	Solicitud cliente nuevo / potencial Mal trato al cliente Daños y perjuicios Mal trato al producto Demora en la atención Hace días no pasan Cambio / reposición de producto
		NEGOCIACIÓN/ FACTURACIÓN	Cobran más de la cuenta Venta en zona no autorizada Varían mucho el precio Precio alto
		ENTREGA	Entregan de afán Lo entregado no corresponde con lo pedido Entrega inoportuna
		ABASTECIMIENTO	Producto agotado
		TRANSPORTE	Condiciones de transporte inadecuadas Carro con presencia de plagas
		COMUNICACIÓN	Falta de comunicación
10	FELICITACIONES POR CALIDAD PRODUCTO Y SERVICIO	ATENCIÓN	Atributos del producto o agradecimiento del buen desempeño del personal que ofrece el servicio



The logo for CJ Bakery S.A. is centered on a white paper bag. It features a blue diamond shape with a white border. Inside the diamond, the text "CJ Bakery" is written in a white, bold, sans-serif font, with "CJ" and "Bakery" on the same line. Below this, "S.A." is written in a smaller, white, sans-serif font. The diamond is flanked by two yellow, curved shapes that resemble the top and bottom of a paper bag, each with a white horizontal stripe.

CJ Bakery
S.A.