

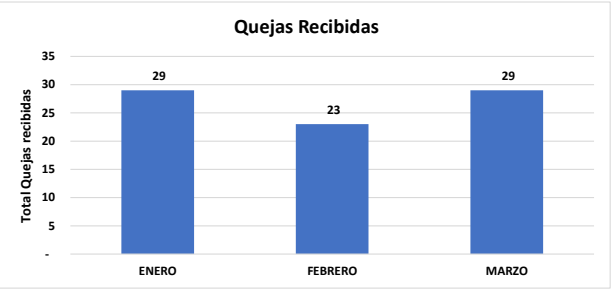
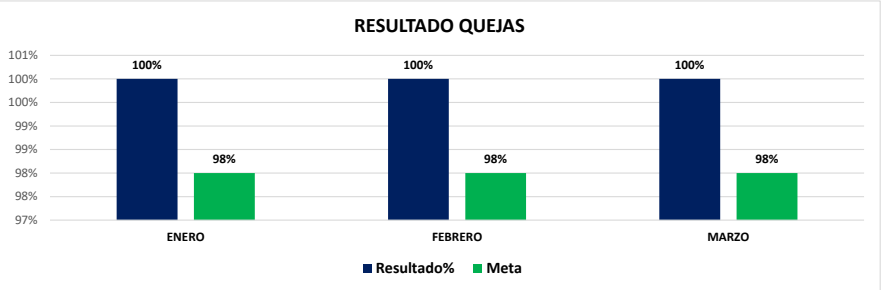
Variable a controlar: Quejas

Indicador

Quejas solucionadas
Total Quejas recibidas

Frecuencia de evaluación: Mensual
Meta: 98%

QUEJAS			
Datos	ENERO	FEBRERO	MARZO
Quejas solucionadas	29	23	29
Total Quejas recibidas	29	23	29
Resultado%	100%	100%	100%
Meta	98%	98%	98%



TIPO DE QUEJA	QUEJA	SOLUCIÓN	PUNTO
Asesoría	informa la sra Carmen que en enero solicito una remachadora de 1/4 pero le llevo de 3/16 de igual manera en la planta la ensayaron para ver si estaba buena pero vieron que era de 3/16 además llevo con retoques de pintura, al hacerle el reclamo a la asesora dijo que no se recibía porque estaba usada esta reclamación se hizo a los 3 días de comprada la señora dice que debe cartera y que hasta que no tenga una solución no paga y dice que es una mala asesoría	se analiza el caso por parte de la supervisora del canal, se realiza retroalimentación al asesor y se recibe la devolución al cliente der43552	Bodega
Entrega	el cliente manifiesta a través de correo estar inconforme por el retraso en la solución de la garantía de un compresor adquirido en el mes de febrero, informa que, en el punto de venta le indicaron que a los 4 días luego de ingresado le darían solución, dice además que llamó a la sede y que le dijeron que no los llame que ellos se comunican con él y que no es el único cliente con el inconveniente. cliente solicita devolución del dinero o la entrega del equipo reparado ya que es su herramienta de trabajo.	se envía el equipo al centro de servicio para su respectiva revisión, en el primer ingreso se realizaron cambios de piezas; luego se debió enviar nuevamente ya que al ensayarlo para la entrega se percibe la misma fuga de aire del inicio, internamente se escala con el proveedor para que prioricen. en varias ocasiones se intenta comunicar vía telefónica con el cliente para informar de manera detallada el proceso de garantía, sin embargo no fue posible debido a que el cliente nunca contestó.	Amador
Entrega	el cliente manifiesta que en 1 de los cascos que le entregaron el viernes 28 de marzo no le llegó 1 tafilite correspondiente al pedido 495094	se le informa al asesor que se le manda el faltante con el multiusos 17763	Bodega
Entrega	el día 20 de marzo factura 495075 se entregó un aceite dw 40 donde todas las tapas llegaron reventada el cliente me manifestó el mismo día pero por la rutina se me había olvidado reportar la novedad agradezco su ayuda de igual manera hable con el proveedor para que me ayude con las tapas	se le cambia las tapas a la asesora para ella hacer la gestión con el cliente	Bodega
Entrega	los guantes código 698461 de la factura 495845 llegaron en mal estado sucios favor programar recogida	se le informa al asesor que esta reclamación no es válida porque en el momento que se hace el empaque salen en buen estado como se ve en el video	Bodega
Entrega	el cliente manifiesta que en el soporte 75488 van remisionadas 28 pares es decir 56 unds de bisagras las cuales le llegaron solo 55unds un par le llegó incompleto por favor revisar gracias.	se dialoga con el asesor para realizar nota crédito por la unidad faltante	Bodega
Entrega	en la mercancía entregada con la factura numero 495234 indica el cliente que del producto código 397045 faltó 150 unidades y del código 397040 sobraron 137 unidades se adjunta foto compartida por el cliente al wsp de Wilder.	se le informa al asesor que se realiza el cambio con el multiusos 17768	Bodega
Entrega	cliente informa que las canastas que recibió llegaron rotas o con el mango partido la cuales fueron despachadas en perfecto estado por lo que la transportadora no tuvo el cuidado necesario la factura es la fec495089	se le informa al asesor que para hacer dicha reclamación a la transportadora debía haber escrito la novedad en el manifiesto la cual el manifiesto no tiene ninguna nota o novedades de la avería por consiguiente no tenemos como hacer reclamación por dicho producto	Bodega
Entrega	cliente reporta novedad en estado de entrega de tronadora factura fec495155 esta reventada en varias posiciones de mango. Se envía imágenes a garantías	se realiza cambio mano a mano desde el punto de venta de Itagui	Bodega
Entrega	faltante de la cuerda para la escalera cód. 034506 en la factura 493634, informa leidy giraldo	se le informa al asesor que la escalera del cód. 034506 no lleva cuerda	Bodega

Entrega	faltante de mercancía- le faltó el rodel de la cortadora 026176 factura 493373 toma la queja serían florez	se le suministra el video a la asesora donde se evidencia que se empaça el rodel	Bodega
Entrega	en la factura epr493083 se despacharon solo 11 unidades de guantes caucho industrial cal50 y eran 13 unidades	se le informa al asesor que al momento del despacho se realiza nota crédito por el faltante	Bodega
Entrega	en la factura fec 492623 se despacharon 12 cepillos de acero al carbón y eran de bronce	se le pasa el video al asesor donde se evidencia que lee el producto correcto con la terminal portátil y el inventario interno esta correcto	Bodega
Entrega	la escalera de 12 peldaños código 030117 correspondiente a la factura 492617 que fue entregada hoy le llegó con un soporte lateral sin remachar se envía video	informa el asesor que monte el producto por garantía pero el que cliente se quedo con la escalera sin novedad	Bodega
Entrega	en la factura 491829 se facturo referencia 699263 con tafilete trocado el cliente lo llevará a bodega gracias	se informa al asesor para hacerle el cambio del tafilete	Bodega
Entrega	el día de ayer entregaron la factura 492673 con el ítem 604910 el cual físicamente llegó 5 gracias	analizando el video efectivamente falta 1 unidad se le informa al asesor que se le envía con multiusos 17737	Bodega
Entrega	faltan 5 discos 281160 factura 491383	se le pasa el video al asesor y le informa que en el video se evidencia los discos cuando se empaçan	Bodega
Entrega	en la factura entregada número 492252 el cliente indica que recibió en mala organización los productos. por ese motivo un tarro de carpínol con código 006251 se regó comprometiendo la demás mercancía. se envía video al wsp de Wilder logística	se dialoga con el asesor donde lo único que se daño fue 1 unidad de carpínol se le realiza nota crédito	Bodega
Entrega	le acaban de entregar una caja rimax , y esta reventada , no se alcanzaba a ver porque esta en la parte de atrás de la tapa , por eso no se dio cuenta al momento de la entrega , solicita mirar las cámaras fec 492382 cód. 305179 - sirian envía las fotos de la caja reventada	se le informa al asesor que se recibe la unidad y se le hace nota crédito	Bodega
Entrega	fev 7206 - facturadas 15 gafas del código 698412 y solo llegaron 13 - ella dice que una caja decía 10 und , pero cuando contó solo habían 8 , ella dice que de pronto creyeron que habían 10 y no las contaron , claudia marin	se le informa ala asesor que se le entrega con multiusos el faltante	Bodega
Entrega	cliente carmona hernandez hugo alberto nit 92533705 de apartado manifiesta que en el pedido fec 491219 que fué entregado el día miércoles 5 de marzo le llegó una unidad de llave tipo t con copa 14mm cod. 286640 torcida	se le informas al asesor que nos devuelva el producto para que el proveedor nos cambie por mal estado del producto	Bodega
Entrega	el cliente realizó un pedido con número de factura ece35243 el cual pidió 30 cascos amarillo con código 699285 manifestando que faltaron 3 raches o correas	en el próximo pedido del cliente se le despacha el faltante de las arañas	Bodega
Entrega	el viernes 28 de febrero se reporta por parte del cliente que el código 289007 un alicate sata no llega de la factura 490365	se informa al asesor y se suministra el video donde se evidencia que se empaça el faltante	Bodega
Entrega	está facturado el código 606048 25 unidades factura 490907 no llego apenas están entregando revisar y enviar gracias	se le informa al asesor que se le envía todo el pedido completo	Bodega
Entrega	el miércoles 26 de febrero se factura pedido para cliente el cual fue despachado por bodega 7 con número de factura 490292 dicho pedido llego faltó mercancía código 286610 se facturaron 6 y solo llegaron 4 unidades al cliente siendo una de las faltantes que solo llego el empaque	se le informa al asesor por WhatsApp y se le suministra el video donde se evidencia el despacho completo de la llaves	Bodega
Entrega	de la mecánica entregada al cliente con factura numero 490641 se facturó 3 unidades del código 0722483 la novedad es que las cajas del producto llegó en muy mal estado. el cliente solicita cambio. se envía fotos de evidencia al wsp de Wilder	se le informa al asesor que se le envía el cambio mano a mano con el multiusos 17713	Bodega
Entrega	en la factura entregada número 490528 hizo falta entregar los recibidores de los picaporte código 074696 de todas las unidades facturadas.	se le informa al asesor que se le entrega le restante del producto con el multiusos 17714	Bodega
Entrega	el cliente manifiesta que en pedido correspondiente a la factura 489475 le faltaron 24 protectores auditivos zubiola cod 698911	se le informa al asesor que al ver el video efectivamente no se despachan e informa que se le hagamos nota crédito	Bodega
Entrega	en la factura 489456 se factura un rollo de cadena 119287 al igual que 12 libras de clavo código 110254 los cuales no llegaron en el pedido agradezco su ayuda verificando este caso y haciendo envío de respectivos productos	se le informa y se le pasa el video al asesor donde vemos el rollo de cadena y los clavos	Bodega

ANALISIS CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS				
VARIABLE	ANÁLISIS DE RESULTADO	CAUSA	ACCIÓN	RESPONSABLE
INFORME QUEJAS	La meta se cumple con un 100%, la totalidad de las quejas fueron solucionadas durante este mes, en total se presentaron 29, de las cuales el 96% están asociadas a Entrega y el 3,4% Asesoría; hubo un incremento del 26% en el numero de quejas registradas respecto al mes anterior y del 53,3% respecto al mismo periodo de 2024. Las quejas recibidas por entregas inadecuadas representan un 0,3% de los despachos realizados por Bodega. Una de las quejas se presenta en el punto de venta Amador y esta asociada a entrega. El resultado para este mes continua estable asi como en relación al mismo perido del año anterior.	Las causas de las quejas estan asociadas a validaciones incorrectas de los productos en cantidad, a insatisfacción por no entrega de un equipo en garantia y a asesoria. El 34% de las reclamaciones de los clientes fueron reclamaciones no procedentes ya que se evidenciaba en el empaque que la mercancia fue enviada, los videos son compartidos a los asesores para que a su vez sean enviados al cliente como evidencia de la entrega de la mercancia realizada.	Las quejas relacionadas con los faltantes de entregas se solucionaron enviando el producto faltante al cliente, adicionalmente, el líder de Logística realiza retroalimentación al personal a cargo de la importancia y necesidad de realizar adecuadamente el conteo de las unidades para minimizar el riesgo de quejas. Para el caso de la entrega de la garantia se da el diagnostico del equipo al cliente la posterior entrega del mismo, respecto a la queja por asesoria se hace retroalimentación por parte del lider a persona implicada haciendole enfasis de la importancia de una adecuada respuesta al cliente. Las soluciones a las quejas fueron en su mayoria retroalimentaciones al personal involucrado y orientadas a la toma de conciencia sobre ofrecer un buen servicio de tal manera que desde todos los frentes de trabajo se minicen los riesgos de afectaciones al cliente	Coordinador de Logística, Supervisor Logística, Asesor Externo, Supervisores puntos de venta, Lider de Ventas, Lider de Operaciones y Coor. Calidad