INFORME TIEMPO DE GARANTÍAS MES DE OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024

Variable a controlar Tiempo de respuesta garantías

Indicador Respuesta de garantías en ≤ 15 días en dar solución

Frecuencia de evaluación Trimestral

Meta ≥85%

E-F-M	ENERO - FEBRERO - MARZO
A-M-J	ABRIL - MAYO - JUNIO
J-A-S	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE
O-N-D	OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE

2024

PUNTO DE VENTA	AMADOR				AMERICA				RIONEGRO				ENVIGADO			
	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D
Solución de 1 a 5 días	21	18	20	20	1	6	2	2	9	5	3	7	3		6	5
Solución de 6 a 10 días	16	19	26	10	4	3	1	3	20	30	20	16	2	13	7	8
Solución de 11 a 15 días	6	5	9	8	1		6	2	9	31	26	9	8	6	8	6
Solución de 16 a 20 días	4	2	2	4		1			4	7	3	2	2	4	2	2
Solución de 21 a 30 días		2	5	1				1	5	6	6	3	2	1		5
mas de 31 días							1		4	1	4		1	1		
Total	47	46	62	43	6	10	10	8	51	80	62	37	18	25	23	26
%	91%	91%	89%	88%	100%	90%	90%	88%	75%	83%	79%	86%	72%	76%	91%	73%
Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

PUNTO DE VENTA	ITAGUI				PALACE				BODEGA				CENTRO			
	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D
Solución de 1 a 5 días	3	5	8	2	24	14	21	6	131	124	151	95	1	1	1	3
Solución de 6 a 10 días	5	9	10	16	25	30	17	23	64	97	92	87	4	7	11	5
Solución de 11 a 15 días	8	9	5	3	11	10	16	15	29	41	24	33	1	4	2	2
Solución de 16 a 20 días	2	1			3	5	3	4	11	9	10	19	1	2	1	1
Solución de 21 a 30 días	1				1	1	3	7	8	7	7	11		3		
mas de 31 días	1			1	1	3		1	3		5	2				
Total	20	24	23	22	65	63	60	56	246	278	289	247	7	17	15	11
%	80%	96%	100%	95%	92%	86%	90%	79%	91%	94%	92%	87%	86%	71%	93%	91%
Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

PUNTO DE VENTA	LA CEJA				APARTADO				TOTAL			
	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D	E-F-M	A-M-J	J-A-S	O-N-D
Solución de 1 a 5 días	4	5		6	2	9	1	1	199	187	213	147
Solución de 6 a 10 días	8	14	9	2	2	4	4	2	150	226	197	172
Solución de 11 a 15 días	5	5	11	13	4	6			82	117	107	91
Solución de 16 a 20 días	2	2	1	4	6	3	1	1	35	36	23	37
Solución de 21 a 30 días	1	1	1		4	2	2	3	22	23	24	31
mas de 31 días			1		1				11	5	11	4
Total	20	27	23	25	19	24	8	7	499	594	575	482
%	85%	89%	87%	84%	42%	79%	63%	43%	86%	89%	90%	85%
Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

PROMEDIO DÍAS DE GARANTÍA PROVEEDORES

PROVEEDORES	DÍAS
IMPORTADORA SUPERIOR S.A.S	1
GAICA S.A.S.	1
LATEXPORT SAS	1
COMPAÑIA GLOBAL DE PINTURAS SAS	1
PEGATEX ARTECOLA S.A.S	1
VENDIMIA IND MANUFACTU DE COL S.A.S	1
TALTON INTERNACIONAL S.A.S.	1
INDUSTRIAS DE ACERO S.A.S. IDEACE	1
PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S	2

PROVEEDORES	DÍAS
ASSA ABLOY COLOMBIA SAS	2
ESCALERAS DE COLOMBIA LTDA	2
M.P GALAGRO S.A.S	2
APEX TOOL GROUP S.A.S	2
FERVICOLOR SAS	3
PEREZ Y CARDONA S.A.S.	3
REPRESENTACIONES PICOS SAS	5
F.J FERRETERIA COMPANY LTDA	6
ABRASIVOS DE COLOMBIA S.A.	6

PROVEEDORES	DÍAS
DISTRIBUCIONES HOYOSTOOLS S.A	7
STIHL S.A.S	7
MANISOL S A S	7
IMEQUIPOS IMETAN SAS	8
MARPICO S.A.	8
PREFLEX S.A.S	8
HERRAMIENTAS AGRICOLAS S.A	9
IMPORTADORA DE FERRETERIA SAS	9
COMERCIALIZADORA 3G E.U.	9

INFORME TIEMPO DE GARANTÍAS MES DE OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024

VARIEDADES PLASTICAS DE COLOMBIA LTDA	9
BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	9
GRUPO EMPRESARIAL MERCURY SAS	9
MAKITA COLOMBIA S.A.S	10
IMPORTACIONES PICO S.A.S.	11
JEN S.A.	11
POWER VENTILACION DRL SAS	11
H UJUETA S.A.S.	13
KARCHER S.A.S.	13
CONSORCIO INDUSTRIAL S.A.S	13
GRUPO RUPEST SAS	14
ABASTECEDORA DE FERRETERIAS SAS	14

GRUPO NOVA S.A.	14
IDC SAFETY S.A.S	14
WEG COLOMBIA S.A.S	14
COMPEL S.A	14
COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.	14
EINHELL COLOMBIA SAS	15
MU MECANICOS UNIDOS S.A.S	15
CALZATODO S.A	15
MAQUITEC DE COLOMBIA S.A.S	15
UYUSA COLOMBIA S.A.S	16
MIGUEL GOMEZ Y CIA. S.A.S	16
VALSI DE COLOMBIA LTDA	17

OVERHAULIN S.A.S.	18
EXTRACTORES Y MOTORES IND.LTDA	19
DISTRIBUCIONES EDAL LTDA.	20
INGENIERIA VERTICAL EN SEGURIDAD Y SALUD SAS	20
SOLCROM COLOMBIA SAS	21
KL SECURITY SAS	22
ENERGINN S.A.S	23
95/24 COLOMBIA S.A.S.	27
SAINT-GOBAIN COLOMBIA S.A.S	29
INDUSTRIAS METALICAS SUDAMERICANAS S.A.	30
EDUARDOÑO S.A.S	50

CAUSA RECLAMACIONES

	AMADOR	AMERICA	RIONEGRO	ENVIGADO	ITAGUI	PALACE	BODEGA	CENTRO	LA CEJA	APARTADO	GENERAL
Calidad del Producto	34	6	31	6	19	36	202	3	18	5	**360**
Mal Uso	9		2	9	1	14	38		5	2	**80**
Mantenimiento		2	4	11	2	6	7	8	2		**42**
TOTAL	**43**	**8**	**37**	**26**	**22**	**56**	**247**	**11**	**25**	**7**	**482**
	9%	**2%**	**8%**	**5%**	**5%**	**12%**	**51%**	**2%**	**5%**	**1%**	**100%**

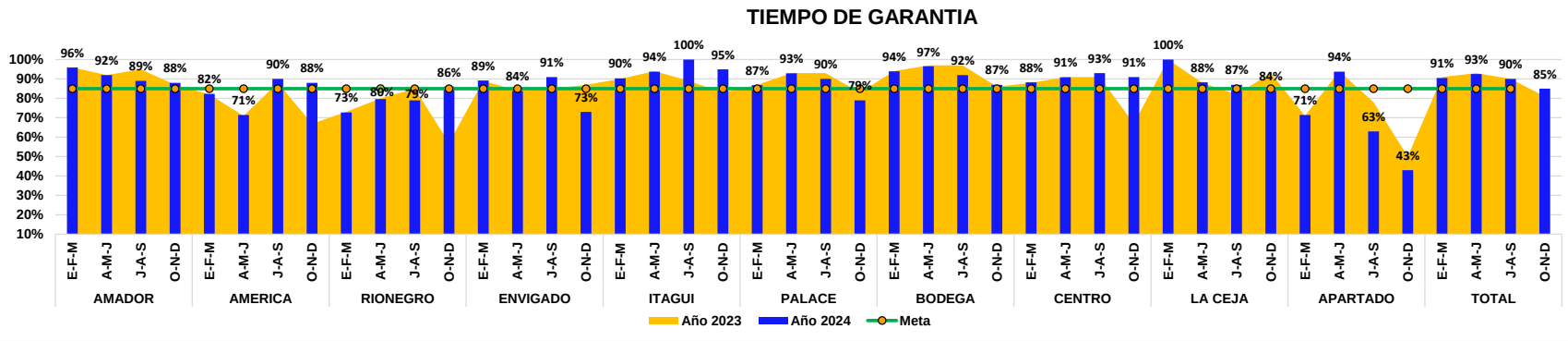
SOLUCION RECLAMACIONES

	AMADOR	AMERICA	RIONEGRO	ENVIGADO	ITAGUI	PALACE	BODEGA	CENTRO	LA CEJA	APARTADO	GENERAL
Cambio Nuevo	6	5	11	2	1	10	53	2	7	2	**99**
Estado Normal	1					2	7		1		**11**
Mantenimiento		1	3	10	2	4	6	1	2		**29**
No aplica garantia	2		2	3	1	4	15		4	2	**33**
Nota Credito	1	1	1	6	2	8	73			2	**94**
Reparación	33	1	20	5	16	28	93	8	11	1	**216**
TOTAL	**43**	**8**	**37**	**26**	**22**	**56**	**247**	**11**	**25**	**7**	**482**
	9%	**2%**	**8%**	**5%**	**5%**	**12%**	**51%**	**2%**	**5%**	**1%**	**100%**

SOLUCIÓN RECLAMOS

PUNTO DE VENTA	Cambio Nuevo	Nota Credito	Costo Logistico	Valor total
AMADOR	$ 1.095.403	$ 13.690	$ 76.300	$ 12.630.247
AMERICA	$ 364.684	$ 3.766	$ -	$ 7.137.983
RIONEGRO	$ 3.677.942	$ 699.324	$ -	$ 3.230.201
ENVIGADO	$ 1.066.295	$ 1.759.316	$ -	$ 2.518.051
ITAGUI	$ 11.538	$ 213.594	$ -	$ 2.502.291
PALACE	$ 1.675.942	$ 1.045.010	$ 15.014	$ 1.960.171
BODEGA	$ 11.884.668	$ 6.301.008	$ 241.113	$ 1.548.333
CENTRO	$ 224.544		$ -	$ 936.314
LA CEJA	$ 835.448		$ -	$ 661.551
APARTADO	$ 311.009	$ 131.071	$ -	$ 164.042
TOTAL	**$ 21.147.473**	**$ 10.166.779**	**$ 332.427**	**$ 33.289.185**

INFORME TIEMPO DE GARANTÍAS MES DE OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024



ANÁLISIS TIEMPO DE GARANTÍA				
VARIABLE	**ANÁLISIS DE RESULTADO**	**CAUSA**	**ACCIÓN**	**RESPONSABLE**
ANÁLISIS TIEMPO DE GARANTÍA	Se cumple la meta en general con un 85%, los puntos de venta Envigado, Palace y Apartado no cumplen la meta; el resultado durante este trimestre se mantiene estable respecto al periodo anterior y al mismo periodo de 2023; se observa un incremento del 16,1% en las reclamaciones recibidas en relación con el trimestre anterior y de 22,6% en comparación al mismo periodo de 2023. El 75% de la reclamaciones recibidas estan asociadas a calidad del producto, el 17% a mal uso y el 9% a mantenimientos; durante este periodo el 56% de los equipos que ingresaron son electricos, el 37% son herramienta Manual y 7% otros. La compañia asumió un 0,01% del total de la venta para la solución de las garantias con el objetivo de mitigar el impacto que pueda generar en el cliente. Los proveedores con promedio de respuestas de mas de 15 días son Uyusa Colombia, Miguel Gomez Y Cia, Valsi De Colombia, Overhaulin, Extractores Y Motores Ind, Distribuciones Edal, Ingenieria Vertical En Seguridad Y Salud, Solcrom Colombia, Kl Security, Energinn, 95/24 Colombia, Saint-Gobain Colombia, Industrias Metalicas Sudamericanas, Eduardoño. El indicador continua con una tendencia estable.	En general las sedes han mantenido el cumplimiento del indicador, se observa un mejoramiento en la sede de Rionegro quien para este periodo estabiliza el resultado, lo cual pudo obedecer a que se presentaron menos retrasos por parte del proveedor en dar respuesta. Las sedes de Envigado, Palace y Apartadó incumplen, las razones estan asociadas a retrasos por parte de los proveedores por falta de repuestos, demoras para revisar, demora en reparar, tambien se observan demoras del cliente en autorizar la reparación; para este periodo se presentaron 72 reclamaciones con mas de 15 días en ser solucionadas, de las cuales, el 22% fueron por demoras de los centros de servicio en reparar, el 21% por retrasos de los centros de servicio en dar respuesta, el 22% por centros de servicio en vacaciones y porque se estaba a la espera de que el cliente autorizara la reparación, un 10% a falta de repuestos, 8% a falta de gestión de las sedes, el 17% restante se debe a retrasos en las recogidas y/o retornos de los productos, a pruebas adicionales de los equipos, a garantia comercial, entre otros. Los productos más representativos durante este periodo son ROTOMARTILLO-DW-D25133K 2.6Jul 800w SDS PLUS 1" 2.6Kg y PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w con 4% cada uno, 2% PULIDORA -DW- 4 1/2" DWE4314 11000rpm (D28114), ROTOMARTILLO-DW-D25333K 3.5Jul 820W SDSPLUS 1-1/8" 3.7Kg y TALADRO PERC. -FURIUS-FCD21 1/2" 21v INALAMBRICO, para el caso de los rotomartillo las garantias estan asociadas a usos inadecuados por parte de los clientes, los cuales los utilizan para demoler grandes estructuras generando desgastes en varias de las piezas afectando su funcionalidad; para el caso de la pistola termoencogible con base en la información del centro de servicio se puede determinar que el no funcionamiento obecece a daños en la resistencia del equipo las cuales pueden estar asociadas a usos inadecuados por parte de los clientes al colocar la pistola en en una posición no apropiada despues de terminar la labor, sin embargo el proveedor concede garantia en las piezas que se consideran consumibles y son asumidas por estos; respecto al taladro y la pulidora el no funcionamiento esta asociado en su mayoria a desgastes de piezas que se consideran consumibles o a falta de mantenimiento por acumulación de polvo.	Se escalan los retrasos de los respuestos y de las revisiones con los encargados de los centros de servicio, adicionalmente el responsable de las garantias en cada sede debe realizar seguimiento continuo al centro de servicio, la auxiliar de calidad debe de hacer seguimiento a las garantías en el momento que visitar los puntos de venta y hacer la retroalimentación respectiva cuando se encuentre alguna novedad. Durante las asesorias de las pistolas termoencogibles y de los rotomartillos se hace enfasis al cliente de la importancia de que realice un uso adecuado de los equipos para evitar daños en estos. En algunos casos en los que el proveedor ha excedido el tiempo de garantia se ha gestionado cambio de producto por uno nuevo o nota credito para mitigar de alguna manera el reraso al cliente.	Calidad, Gerencia, Supervisores. Personas encargadas de las garantías, Coordinador de Logística, Asesor de Servicio al Cliente.

DESCRIPCION	PROVEEDOR	Bodega	Dias	Observacion
NIVEL LASER-DW-DCLE34520GB 5 PUNTOS 20V SOLO(1)	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	1	22	Retraso del centro de servicio en reparar
DEMOLEDOR-SIEFKEN- SD28 1500w SDS MAX INDUST(124279(DF	H UJUETA S.A.S.	1	20	Negación, retraso en centro de servicio en reparar
SOLDADOR INV. -FURIUS- 200amp FIX205 CEL 110/220v	H UJUETA S.A.S.	1	20	Retraso del centro de servicio en reparar
PULIDORA-ELITE-INALAM XAG20 4.1/2 20v 10000rpm PROFES	H UJUETA S.A.S.	1	20	Retraso del centro de servicio en reparar
COMPRESOR EVANS E055ME100 1HP 20Gln. 70L 110/220v	VALSI DE COLOMBIA LTDA	1	20	Retraso de la transportadora en entregar
MEDIDOR D/DISTANCIA DW LASER DWHT77100- LA 30 mts	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	2	22	Retraso porque centro de servicio se encontraba en vacaciones
RUTEADORA -DW- DW616 1 3/4 hp+ GUIA U.	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	3	19	Retraso del centro de servicio por repuesto
PULIDORA-ELITE- AG1165 4.1/2 1200w 11000 rpm. -U-	H UJUETA S.A.S.	3	20	Retraso del centro de servicio en reparar
PLASMA INVERS -SWEISS- 20-40amp SWC440N 110/220v	H UJUETA S.A.S.	3	21	Retraso del centro de servicio por repuesto
SOLDADOR INV. -ELITE- 180amp SI8180MP MIG/TIG 110/220v	H UJUETA S.A.S.	3	26	Negación, retraso porque cliente estaba en vacaciones y debia autorizar reparación
PULIDORA-SIEFKFEN-GD1020 4.1/2". 1.000 w 11.000rpm(DF)	H UJUETA S.A.S.	3	29	Negación, retraso en centro de servicio en reparar
LIJADORA PALMA-ORBITAL -DW- DWE6411 "U"	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	4	18	Retraso del centro de servicio en reparar
ROTOMARTILLO-DW-D25333K 3.5Jul 820W SDSPLUS 1-1/8" 3.7Kg	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	4	19	Retraso por gestión inoportuna del punto de venta
PULIDORA-SIEFKEN-INALAM SBS002 4.1/2"20v 4.0Ah IND(124496(DF)	H UJUETA S.A.S.	4	21	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación
LIJADORA ORBITAL-SIEFKEN-KM515 320W. 5" 110v EXTRAC POLV(DF	H UJUETA S.A.S.	4	21	Retraso del proveedor en dar respuesta
SOLDADOR INV. -FURIUS- 180amp FIX181 MINI 110/220v	H UJUETA S.A.S.	4	24	Negación, retraso en centro de servicio en reparar
HIDROLAVADORA ELECTR -ELITE- PW2482 2400 psi PROFES(AG)	H UJUETA S.A.S.	4	26	Negación, retraso en centro de servicio en reparar
COMPRESOR-ELITE-2hp 20lts CA6205/ DIRECT U	H UJUETA S.A.S.	4	30	Negación, retraso en centro de servicio en reparar
HIDROLAVADORA- STANLEY-SW19-B3 1740psi 110v	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	5	38	Negación, retraso porque se hacen pruebas mas extensas al equipo
PULIDORA -DW- 4 1/2" DWE4120 12000rpm 900w 7.5amp U -	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	6	20	Retraso del centro de servicio en reparar
REMACHADORA POP -STANLEY- MR100CG T/ PESADO (4)	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	6	24	Retraso del punto de venta en realizar la nota credito
HIDROLAVADORA -ANNOVI- AR620 B/CLEAN 2600watt-2200psi220v	EDUARDOÑO S.A.S	6	50	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación
EXTRACTOR ENERGINN/TRIFASI 20" 500mm2.93 M3xSEG504-3F/220V	ENERGINN S.A.S	6	23	Retraso del proveedor en recoger producto
EXTRACTOR - EMI - 12" INDUSTRIAL 0.58M3 x SEG 110/220v	EXTRACTORES Y MOTORES IND.LTDA	6	19	Retraso del centro de servicio en reparar
SOLDADOR INV. -FURIUS- 200amp FIX205 CEL 110/220v	H UJUETA S.A.S.	6	20	Retraso proveedor se gestiona garantia comercial
SOLDADOR INV. -ELITE- 200amp SI7200XP 110/220v	H UJUETA S.A.S.	6	23	Retraso del centro de servicio en reparar
PLANTA GASOL. -ELITE- 950watt ABIERTA 2T A/MANU 2G950	H UJUETA S.A.S.	6	23	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación
HIDROLAVADORA ELECTR -ELITE- PW2482 2400 psi PROFES(AG)	H UJUETA S.A.S.	6	24	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación
HIDROLAVADORA ELECTR -ELITE- PW2482 2400 psi PROFES(AG)	H UJUETA S.A.S.	6	24	Retraso del centro de servicio por repuesto
PISTOLA P/PINT ELECT-WAGNER-550W/SPRAY O/S100110v 5mt/12(4)	SOLCROM COLOMBIA SAS	6	21	Retraso del proveedor en dar respuesta
BOMBA PRESURIZADOR EVANS BP050 1/2HP 110v.(AG)	VALSI DE COLOMBIA LTDA	6	19	Retraso del proveedor en dar respuesta
PORTO POWER TRUPER HIDRAULICO 10TON. REF.14841	95/24 COLOMBIA S.A.S.	7	27	Retraso del proveedor en dar respuesta
COMPRESOR-TOOLCRAFT-TC5590 1.5/2.5hp 21lt+PISTO+MANG.U(DC	ABASTECEDORA DE FERRETERIAS SAS	7	17	Retraso del proveedor en dar respuesta
TRIPODE -DW - 1/4" x 20 DW0881T P/NIVEL LASER (1)	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	16	Retraso del proveedor en dar respuesta
ROTOMARTILLO-DW-D25133K 2.6Jul 800w+ PULD DWE4010	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	16	Retraso por centro de servicio en vacaciones
DEMOLEDOR -DW-D25832K 10.5Jul 1350W SDS MAX Ant Vib6.2Kg	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	16	Retraso del centro de servicio por repuesto
PISTOLA TERMOENCOGIBLE -DW- D26411 150watt "U"	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	16	Retraso por centro de servicio en vacaciones
XXLIDORA - STANLEY - STGS8115 4.1/2 850w 11000rpm"U"(SP)(DF)	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	17	Retraso por centro de servicio en vacaciones
GRAPADORA MANUAL -STANLEY- TR-45 T/LIV IANO(5)	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	17	Retraso por centro de servicio en vacaciones
PISTOLA TERMOENCOGIBLE -B&D- HG1500 U-	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	19	Retraso del centro de servicio por repuesto
BISTURI - STANLEY - RETRACTIL STHT10322-840(6)	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	19	Retraso por centro de servicio en vacaciones
TALADRO PERC DW RECAR DCD7781D/776 1/2" 20v 2BAT 2amp+CARG-U	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	23	Retraso por centro de servicio en vacaciones
GRAPADORA RAPID HD31 .	DISTRIBUCIONES EDAL LTDA.	7	24	Retraso en gestionar internamente el cambio del producto
PANEL LED -MERCURY- REDONDO 18w INCRUSTL UZ BLANCA IPL06(20)	GRUPO EMPRESARIAL MERCURY SAS	7	16	Retraso del proveedor en recoger producto
DUCHA ELECTR.-KONTIKI- SUPER-DUCH K102 110v.-U	GRUPO RUPEST SAS	7	33	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación
SOLDADOR INV. -FURIUS- 160amp FW185 110/ MULTIPROC 220v	H UJUETA S.A.S.	7	17	Retraso del centro de servicio en reparar
CARETA P/SOLDAR -INTELIGE- FURIUS FW35 NEGRA FENIX	H UJUETA S.A.S.	7	17	Retraso del centro de servicio por repuesto
HIDROLAVADORA ELECTR -ELITE- PW1565 1450 psi110vHOGAR"U"	H UJUETA S.A.S.	7	18	Retraso del centro de servicio por repuesto
PULIDORA-ELITE- AG1165 4.1/2 1200w 11000 rpm. -U-	H UJUETA S.A.S.	7	19	Retraso del proveedor en dar respuesta
SOLDADOR INV. -ELITE- 180amp SI8180MP MIG/TIG 110/220v	H UJUETA S.A.S.	7	21	Retraso del centro de servicio en reparar
SOLDADOR INV. -FURIUS- 180amp FIX181 MINI 110/220v	H UJUETA S.A.S.	7	32	Retraso del centro de servicio en reparar
BOTA -REVOLUTION- CORDURA C/PUNTERA NEGRA T-41	IDC SAFETY S.A.S	7	24	Retraso del proveedor en dar respuesta
DESCENDEDOR P/CUERDA D5 12.5-13mm (1)(SP)	INGENIERIA VERTICAL EN SEGURIDAD Y	7	20	Retraso del proveedor en enviar
CHAPA BOLA - KL - KL601A ALCOBA CLARA POMO MADERA(30(DF)	KL SECURITY SAS	7	22	Retraso del proveedor en dar respuesta
PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U"(AG)	MAKITA COLOMBIA S.A.S	7	19	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación
TALADRO-MAKITA -HP2050H 1/2"perc 6amp hast 3/4 v/bl	MAKITA COLOMBIA S.A.S	7	23	Retraso por centro de servicio en vacaciones
VIBRADOR ELECTRICO WYCO 903 EJE 4M 38 MM .	MAQUITEC DE COLOMBIA S.A.S	7	21	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación
JGO. MACHUELOS Y DADOS -TRUPER- 11442 40Pzs	MIGUEL GOMEZ Y CIA. S.A.S	7	16	Retraso del proveedor en dar respuesta
AEROSOL -TEKBOND-ALUMINIO 350ml/250grs USO GRAL(6)	SAINT-GOBAIN COLOMBIA S.A.S	7	29	Retraso del proveedor en dar respuesta
GUADAÑADORA -STIHL- FS460 3.0HP C/CUCHIL 41472000572	STIHL S.A.S	7	24	Negación, retraso en centro de servicio por repuestos
CUERDA P/CARGA -UYUSTOOLS- 2" x9mts 5TON C/RACHET(8)	UYUSA COLOMBIA S.A.S	7	16	Retraso del proveedor en dar respuesta
GATO P/ TRANSMISIONES FERTON 1 TON (GAF001)	UYUSA COLOMBIA S.A.S	7	28	Retraso del proveedor en dar respuesta y del punto de venta en gestionar el cambio
BOMBA SUMERG 110V DE 2" AGUAS SUCIAS EVA REF SAS2ME100F	VALSI DE COLOMBIA LTDA	7	16	Retraso del proveedor en dar respuesta

COMPRESOR-ELITE-2hp 20lts CA6205/ DIRECT U	H UJUETA S.A.S.	10	18	Retraso en la recogida del equipo en el centro de servicio
HIDROLAV. ELECTR-B&D-PW1450TD-B3 1512psi 1400w AUTOCE(HOGAR)U	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	14	16	Retraso en la recogida del equipo en el centro de servicio
TALADRO PERC DW RECARG DCD7781D 1/2" 20v 1BAT 2amp+CARG"U"	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	14	17	Retraso por cierre inoportuno del documento en el punto de venta
ALMADANA HERRAGRO 2 LIBRAS CON CABO (6)	HERRAMIENTAS AGRICOLAS S.A	14	17	Retraso del proveedor en dar respuesta
PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U"(AG)	MAKITA COLOMBIA S.A.S	14	16	Retraso en la recogida del equipo en el centro de servicio
BASCULA ELECTR. PLATAF-MULTIMARCA-50x40 cm300Kls110v(4)	DISTRIBUCIONES HOYOSTOOLS S.A	15	20	Retraso del proveedor en dar respuesta
LLANTA -IMSA- 350-8- 6 LONAS (SUPER FIN A)-S/RIN(10)	INDUSTRIAS METALICAS SUDAMERICANAS	15	30	Retraso debido a que se extravio el producto de reposición
ESCALERA TIJ-OVERHAULIN-6P 1.80mt T-1PRO T/ALU 136k(DC(030109	OVERHAULIN S.A.S.	15	29	Retraso en el retorno del equipo al punto de venta
BOMBA SUMERG EVANS A/LIMPIA SP1ME100H 1HP 1 SUBE 32Mt 110v	VALSI DE COLOMBIA LTDA	15	22	Retraso del punto de venta en gestionar la garantia

RECLAMACIONES NO CERRADAS

Numero Caso	Referencia	Descripcion	Bodega	Proveedor	POR QUE NO SE HA CERRADO
17029	708590	TALADRO-MAKITA -6413- 3/8"-ROTACION 4amp (VP)	7	MAKITA COLOMBIA S.A.S	Proveedor en vacaciones
16988	412135	MOTOR -WEG- 1/2hp ABIERTO 1720 rpm PG/CD 50 181HSB	7	WEG COLOMBIA S.A.S	El equipo se debió enviar a centro de servicio y proveedor se encotraba en vacaciones
16853	416060	EXTRACTOR - EMI - 12" INDUSTRIAL 0.58M3 x SEG 110/220v	6	EXTRACTORES Y MOTORES IND.LTDA	Estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación
17061	039015	BOTA -MACHA- No. 40 -ALTA - (PAR) .	7	CALZATODO S.A	Proveedor en vacaciones
17063	077380	CHAPA S/PONER KRON 1050 TRES/MACHOS DERE CHA(16)	7	KL SECURITY SAS	Proveedor en vacaciones
17060	039042	BOTA -ARGYLL SAFETY- C/PUNTERA No 42 ALTA (PAR)	7	CALZATODO S.A	Proveedor en vacaciones
16979	369616	MOTOSIERRA STIHL MSA-60 C/BATERIA+CARGAD OR ESPADA 30cms	7	STIHL S.A.S	El equipo se debió enviar a centro de servicio y proveedor se encotraba en vacaciones
16971	123837	SOLDADOR INV. -ELITE- 200amp SI7200XP 110/220v	3	H UJUETA S.A.S.	Estaba pendiente de que el cliente autorizara la reparación