



ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (FELICITACIONES) DE MERCADEO Y VENTAS

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE: PROFESIONAL
UNIVERSITARIO MERCADEO Y VENTAS

FECHA: 27/10/2025

PÁGINA. 1 DE 3

CÓDIGO: MV-PR-01

1. OBJETIVO

Recopilar y gestionar eficientemente las solicitudes de apoyo y vinculación de la marca y la entidad en las diferentes actividades solicitadas por parte de las entidades públicas y privadas del departamento del Tolima y a nivel nacional, en el marco del Plan estratégico de mercadeo de la entidad.

2. ALCANCE

Aplica para todas las solicitudes de los clientes externos a través de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes (felicitaciones), inquietudes, no conformidades o percepciones respecto a las actividades de apoyo que deriven del proceso de Mercadeo y Ventas.

3. DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Queja: Manifestación de inconformismo de un cliente sea de manera verbal o escrita, generada por un incumplimiento por parte de fábrica, aliado comercial de los productos Tapa Roja y Aguardiente Rosado del Tolima.

Reclamo: Exigencia por parte del cliente y de los consumidores con el fin de que se resuelva una no conformidad en el producto o el servicio.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (ISO 9001:2015).

Defecto: Cuando los productos y los servicios no cumple con los requisitos establecidos.

Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.

4. POLÍTICAS OPERACIONALES

4.1. El profesional universitario de mercadeo y ventas presentará semestralmente a la Subgerencia Financiera un informe de las PQRS, que contenga las actividades desarrolladas en el dicho período, con las recomendaciones.

4.2. El tiempo límite de respuestas a las PQRS es de 10 días hábiles.

4.3. En el caso de presentarse derechos de petición, la oficina de jurídica realizará el trámite pertinente junto con el profesional de mercadeo y se dará respuesta en un tiempo de 10 días hábiles como lo determina la ley.



ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (FELICITACIONES) DE MERCADEO Y VENTAS

VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: PROFESIONAL UNIVERSITARIO MERCADEO Y VENTAS	FECHA: 27/10/2025	PÁGINA. 2 DE 3	CÓDIGO: MV-PR-01
-------------	---	-------------------	----------------	------------------

4.4. La entidad cuenta con las líneas comunicación autorizados los cuales son: 318 6951163 y 317 7001304 para la atención de solicitudes, quejas, reclamos, información sobre los productos y del apoyo facilitado por la Fábrica de Licores del Tolima, de igual forma también se dispone con el sitio web de la entidad, los correos electrónicos mercadeo@fabricadelicoresdeltolima.com, gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com, los cuales son los canales de comunicación autorizados para su respectivo trámite. Estas deben ser recepcionadas por la ventanilla única (secretaria ejecutiva de gerencia) de la entidad deberán tener el respectivo radicado de entrada y de salida.

5.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Recolección PQRS	Las PQRS pueden ser presentadas por los aliados comerciales de los productos Tapa Roja y Aguardiente Rosado del Tolima, el consumidor final y todas las personas que quieran conocer u obtener apoyo de la marca para el desarrollo o vinculación de la marca en una actividad, en donde la solicitud debe ser tramitada o enviada a los correos gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com y mercadeo@fabricadelicoresdeltolima.com . También puede realizarse a través de la página WEB www.fabricadelicoresdeltolima.com y, adicional en la ventanilla única de la Fábrica de Licores del Tolima.	Correos electrónicos, No. de radicado, sitio web.	Profesional universitario mercadeo y ventas
3	Registro de las PQRS	Registra en el MV-FOR-04 Control a Peticiones Quejas y Reclamos el seguimiento que se hace a cada caso en conjunto previa.	MV- FOR -04 Control a Peticiones, quejas y reclamos	Profesional universitario mercadeo y ventas



ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (FELICITACIONES) DE MERCADEO Y VENTAS

VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: PROFESIONAL UNIVERSITARIO MERCADEO Y VENTAS	FECHA: 27/10/2025	PÁGINA. 3 DE 3	CÓDIGO: MV-PR-01
-------------	---	-------------------	----------------	------------------

4	Análisis de la PQRS	En conjunto con la Gerencia, se analizan las solicitudes .	MV- FOR -01 Control de solicitudes de eventos	Profesional universitario mercadeo y ventas
5	Respuesta al cliente	El funcionario de Mercadeo y ventas debe proyectar la respuesta, para posterior firma de la Gerencia.	Oficio	Profesional universitario mercadeo y ventas
6	Seguimiento y Control a los PQRS	El profesional de mercadeo y ventas deberá rendir informes semestrales de las PQRS dirigidos a la Subgerencia Financiera.	Oficio	Profesional universitario mercadeo y ventas

CONTROL DE CAMBIOS				
Revisión	Fecha	Elaboró	Reviso/Aprobó	Comentarios
00	27/10/2025	Contratista Calidad / Profesional Universitario Mercadeo y Ventas	Profesional Universitario	Creación del Documento