	<b>ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (FELICITACIONES) DE MERCADEO Y VENTAS</b>			
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.

	<b>ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (FELICITACIONES) DE MERCADEO Y VENTAS</b>			
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](mailto:mercadeo@fabricadelicoresdeltolima.com), [gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com](mailto: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 <a href="mailto:gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com">gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com</a> y <a href="mailto:mercadeo@fabricadelicoresdeltolima.com">mercadeo@fabricadelicoresdeltolima.com</a> . También puede realizarse a través de la página WEB <a href="http://www.fabricadelicoresdeltolima.com">www.fabricadelicoresdeltolima.com</a> 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