

REGISTRO 1
RECEPCIÓN DE RECLAMO



RECEPCIÓN POR RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
Número de CRM	
Fecha de recepción	
Recibido por	
Solicitante del reclamo	
Cliente	
Producto/Servicio/Equipo afectado	
Tipo de servicio	
Criticidad asignada por Cliente <i>(en caso de aplicar)</i>	
Descripción <i>(Detallar ¿Quién? ¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Cómo?)</i>	

Datos	Planificación del servicio	Servicio real efectuado	
Fecha			
Hora			
Locación			
¿Desvío de temperatura?	Elija un elemento.	Límites (°C)	
Máxima excursión (°C)		Tiempo de excursión (hh:mm)	
MOTIVO PRELIMINAR <i>(Marcar con una X)</i>			
Falla en entrega de productos	<input type="checkbox"/>	Documentación	<input type="checkbox"/>
Falla en retiro de productos	<input type="checkbox"/>	Excursión de temperatura	<input type="checkbox"/>
Configuración vencida	<input type="checkbox"/>	Falla en comunicación con el cliente	<input type="checkbox"/>
Daño de mercadería/nevera	<input type="checkbox"/>	Web	<input type="checkbox"/>
Otros <i>(especifique):</i>	<input type="checkbox"/>		
RECEPCIÓN POR RESPONSABLE DE CALIDAD			
Severidad (S)		Probabilidad (P)	
Criticidad final (SxP)		Fecha límite de investigación	
Fecha límite a partir de la fecha de detección. Crítico: 15 días calendario, Mayor y Menor: 30 días calendario. Nota: <i>En caso que el Acuerdo de Calidad del cliente solicite menor tiempo que el especificado debe tomarse.</i>			

como válido el requerido por el cliente.

L&D COLOMBIA LTDA.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN: Esta se puede hacer de las siguientes maneras:

- **Personal:** El usuario puede radicar la PQRS y/o solicitud de indemnización en las oficinas de L&D COLOMBIA LTDA ubicadas en Carrera 127 N° 22 G-18/28 Bodega 6 Agrupación Industrial La Esperanza Bogotá., diligenciando el Formato Registro 1 - Recepción de Reclamo.
- **Escrita:** Por este medio, el usuario podrá presentar PQRS y/o solicitud de indemnización escrita dirigida a L&D COLOMBIA mediante la correspondiente radicación en nuestras oficinas o enviar por e-mail a los siguientes correos electrónicos:
martha.gomez@ocasa.com y/o administracion.co@ocasa.com
- **Internet:** Para realizar PQRS y/o Solicitud de indemnización, puede ingresar a la página <https://ocasa.com/logistica-general/img/docs/pqr.pdf>

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de indemnización y felicitación podrán ser presentadas por cualquier persona por medio del link Informe de Reclamo de Clientes y deberá contener:

- Nombres y apellidos del solicitante
- Fecha en el cual se hizo el envío
- Número de guía
- El nombre y dirección tanto del destinatario como del remitente
- Teléfono
- Correo electrónico
- Hechos en que se fundamenta la PQRS o la solicitud de indemnización debidamente sustentado.
- La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- No se recibirán quejas, reclamos o sugerencias anónimas.

Solicitudes de indemnización: Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de indemnizaciones la cual debe estar acompañada por una copia del documento de identificación, una copia de la guía o prueba de entrega El USUARIO tiene derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la resolución CRC 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral

3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Los tiempos de respuesta para las Peticiones, Quejas y Reclamos son de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de radicación de las mismas. En caso de no ser posible dar respuesta a la petición dentro de este término, se deberá dar información al usuario de manera escrita, explicando los motivos por los cuales se ha demorado la respuesta de estas, e indicando la fecha en la cual se responderá la solicitud antes mencionada.

El pago de la indemnización, en caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Contra la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación, que deberá interponerse dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la correspondiente determinación.

El departamento de Servicio al cliente y Atención al usuario archivará los documentos generados durante el trámite y los soportes en una carpeta digital conservando los registros generados.