

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR CALIDAD Y CANTIDAD



Estimado cliente:

En Ecopetrol S.A. estamos siempre dispuestos a atender sus quejas, reclamos y sugerencias.

RECUERDE LOS PASOS A SEGUIR EN CASO DE QUE REQUIERA REALIZAR UNA DE ESTAS RECLAMACIONES

1

RECLAMO POR CALIDAD

Si considera que el producto recibido incumple alguna de las especificaciones de calidad que se encuentran definidas en el catálogo de productos de Ecopetrol o pactadas vía contrato, la solicitud debe ser presentada a través de los canales definidos por la Oficina de Participación Ciudadana mediante comunicación en medio físico o por correo electrónico:

participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co
quejasysoluciones@ecopetrol.com.co

Debe incluir:
Tipo de producto, fecha de retiro, número de pedido y motivo de la reclamación.

Se debe acompañar con una muestra, la cual debe estar debidamente embalada en recipiente nuevo, seco y con la cantidad requerida por el laboratorio para hacer los análisis (Ver tabla 2).

Si la muestra no cumple con las condiciones requeridas, será devuelta y deberá enviarla nuevamente.

Tabla 2. Condiciones de embalaje y cantidad de muestras de QR

PRODUCTO	TIPO DE EMBALAJE	CANTIDAD	UNIDAD
Disolventes Aromáticos	Frasco de vidrio color Ámbar	500	mililitros (mL)
Disolventes Alifáticos	Frasco de vidrio color Ámbar	1000	mililitros (mL)
Bases Lubricantes	Frasco de vidrio color Ámbar	500	mililitros (mL)
Combustibles Líquidos	Frasco de vidrio color Ámbar	100	mililitros (mL)
Ácido Sulfúrico	Recipiente plástico (Preferiblemente Polipropileno)	250	mililitros (mL)
Combustóleo	Frasco de vidrio color Ámbar	500	mililitros (mL)
Asfalto	Lata Metálica con tapa	500	gramos (gr)
Polietileno	Bolsa transparente de sello hermético	3	Kilogramos (kg)
Ceras	Bolsa transparente de sello hermético	3	Kilogramos (kg)
Azufre Petroquímico	Bloque fundido en bolsa transparente con sello hermético	250	gramos (gr)
GLP	Bombilla en acero inoxidable	300	mililitros (mL)
Arotar	Frasco de vidrio color Ámbar	1000	mililitros (mL)
Gasolina	Frasco de vidrio color Ámbar	1000	mililitros (mL)
Diésel	Frasco de vidrio color Ámbar	2000	mililitros (mL)
Jet A1	Frasco de vidrio color Ámbar	2000	mililitros (mL)

En algunos casos, y si lo considera necesario, podrá solicitar acompañamiento técnico para el proceso de toma de muestras con el fin de adelantar la reclamación.

2

RECLAMO POR CANTIDAD

Si usted considera que existe alguna diferencia entre la cantidad entregada por Ecopetrol S.A. y la recibida por su compañía por fuera de la tolerancia acordada en el contrato de venta del producto o en la orden de compra, debe presentar solicitud a través de los canales definidos por la Oficina de Participación Ciudadana mediante comunicación en medio físico o por correo electrónico

participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co
quejasysoluciones@ecopetrol.com.co

Debe incluir:

Tipo de producto, fecha de retiro, cantidad recibida, sistema de medición utilizado por su compañía, número de pedido y motivo de la reclamación.

Debe anexar los soportes del sistema de medición aplicables a su Sistema de Gestión de la Calidad y los certificados de calibración de los sistemas de medición, patrones de calibración y/o verificación de dichos sistemas de medición.

Así mismo los resultados de inspección, relacionando el nombre de la(s) compañía(s) de inspección y cartas de protesta (si aplica).

En caso de que el acuerdo comercial no sea explícito con relación a esta temática, se considerarán las diferencias superiores en volumen a los valores de la siguiente tabla:

Tabla 1. Límite de desviaciones para diferencias en volumen

Refinería	Entregas por Botes	Entregas por Carrotanques	Entregas por Ductos
Cartagena	+/- 0,8%	+/- 0,5%	+/- 0,5%
Barrancabermeja	+/- 0,8%	+/- 0,5%	+/- 0,3%

Valores establecidos por programación de incertidumbre típica de los sistemas de medición