

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 1 de 9

RELACIÓN DE VERSIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
02	Se modifica el procedimiento por la inclusión de la herramienta CRM-SAP para la gestión de reclamos en Ecopetrol.	15 de junio de 2007
DEPENDENCIA RESPONSABLE	REVISÓ	APROBÓ
SERGIO A. CORREDOR Jefe Departamento de Mercadeo ELABORÓ: Andrea Medina Amaya Profesional Gerencia de Comercialización Nacional Marcela Afanador Superintendencia Operación Centralizada Ana Clavijo Superintendencia Operación Centralizada Maria Carolina Kure Departamento de Logística Alvaro Contreras Profesional del Departamento de Mercadeo	FELIPE TRUJILLO Gerente de Comercialización Nacional Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo CLAUDIA CASTELLANOS Gerente de Gas Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo NICOLLE MUÑOZ Jefe Departamento de Logística Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo JUAN CARLOS QUINTERO Superintendente Operación Centralizada Vicepresidencia de Transporte FERNANDO BASTOS Gerente de Comercialización Internacional Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo RESPONSABLE DEL PROCESO NORMATIVO Normativa Corporativa	CAMILO MARULANDA Vicepresidente Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 2 de 9

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. GLOSARIO.....	3
4. DOCUMENTOS DEROGADOS.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVA	4
6. CONDICIONES GENERALES	4
6.1. RECEPCIÓN DE RECLAMO.....	4
6.2. DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS:.....	5
6.3. TIPO DE RECLAMOS:	5
7. DESARROLLO	7
8. REGISTROS.....	8
9. CONTINGENCIAS	8
10. BIBLIOGRAFÍA	8
11. ANEXOS	9

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 3 de 9

1. OBJETO

Describir las actividades necesarias para la atención de quejas o reclamos presentados por los clientes, dentro del proceso de la prestación de un servicio o la venta de un producto, con el propósito de:

- Generar posicionamiento de Ecopetrol S.A.
- Incrementar la satisfacción de los Clientes.
- Solucionar las inconformidades de los Clientes.

2. ALCANCE

Comprende desde la recepción del reclamo o queja hasta la respuesta o solución.

3. GLOSARIO

- **Atención de la queja o reclamo:** Acción desarrollada por los funcionarios de Ecopetrol S.A., directamente o a través de terceros, destinada a responder quejas o reclamos presentados por los clientes.
- **Administrador de Reclamos:** Profesional del Departamento de Mercadeo responsable de la administración de relaciones con el cliente.
- **Balance Volumétrico:** Ecuación matemática utilizada mensualmente para determinar las existencias en tránsito de productos, por cliente, con base en las entradas y salidas del Sistema de Transporte por Poliductos, teniendo en cuenta las existencias en línea y tanques operativos.
- **Cliente Comercial:** Persona u organización que compra un producto o servicio a Ecopetrol.
- **Producto y/o Servicio:** Se refiere a cualquiera de los crudos, combustibles refinados líquidos, GLP, Gas Natural, Crudos, Petroquímicos y/o Industriales y al servicio de transporte de combustibles a través de oleoductos y/o poliductos, comercializados por Ecopetrol S.A.
- **Queja o Reclamo:** Manifestación de insatisfacción, inconformidad o disgusto, como resultado del suministro de un producto o servicio por parte de Ecopetrol S.A., o por el incumplimiento de acuerdos comerciales.
- **Tiempo Total de atención de reclamos:** Es el tiempo esperado de atención de la queja o reclamo. Desde el momento de la recepción del reclamo y hasta la respuesta de éste.
- **VEF:** Vessel Experience Factor, es un factor de corrección de volumen, expedido por el inspector independiente. Se obtiene a partir de los registros de las diferencias entre volumen tierra y buque de cargamentos anteriores.
- **CRM:** Sistema de información, implementado en SAP, para la administración de relaciones con los clientes.
- **VIT:** Vicepresidencia de Transporte.
- **CCMO:** Centro de Control Maestro de Operaciones - VIT
- **VRP:** Vicepresidencia de Refinación y Petroquímica.
- **GCB:** Gerencia Complejo Barrancabermeja - VRP
- **VSM:** Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo.

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 4 de 9

- **GCI:** Gerencia de Comercialización Internacional - VSM
- **GCN:** Gerencia de Comercialización Nacional - VSM
- **GPS:** Gerencia de Planeación y Suministro - VSM
- **GAS:** Gerencia de Gas – VSM
- **VPR:** Vicepresidencia de Producción

4. DOCUMENTOS DEROGADOS

Ninguno.

5. REFERENCIAS NORMATIVA

- Procedimiento para la atención de quejas, reclamos y/o inquietudes. GRC-GMV-P-001.
- Instructivo para la atención de reclamos en GCI. VSM-I-026
- Procedimiento para la atención de reclamos GCB-00-P-013.
- Procedimiento para la atención de quejas y reclamos VIT-P-006, VIT-P-021.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. RECEPCIÓN DE RECLAMO

- 6.1.1. Las quejas o reclamos podrán ser recibidos por cualquier medio escrito, verbal o magnético, y dependiendo del tipo de reclamo deberán presentarse los soportes necesarios.
- 6.1.2. La gestión de todos los reclamos recibidos en Ecopetrol se realizará a través del módulo CRM de SAP. El registro de los reclamos en CRM podrá hacerlo:
 - El cliente a través de la web.
 - Agentes del Call Center introduciendo el reclamo directamente en el sistema.
 - Los usuarios de CRM, receptores de reclamos, introduciendo el reclamo directamente en el sistema (Profesionales de Comercialización Nacional, Profesionales de Logística, Profesionales de Servicio al Cliente de la VIT, Coordinadores de Planta de la VIT, Profesionales de Gas, Profesionales de Comercialización Internacional)
- 6.1.3. Es responsabilidad de cualquier área que reciba un reclamo que este fuera de su gestión, enviarlo al área correspondiente para su atención. Si no es posible establecer cual es el área responsable, el reclamo debe ser enviado al Departamento de Mercadeo.
- 6.1.4. Si en una misma comunicación el cliente relaciona dos o más reclamos, es responsabilidad del usuario CRM que recibió la comunicación registrar en CRM los reclamos, independiente de quien sea el responsable de atenderlo.

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 5 de 9

6.1.5. Las quejas o reclamos deben contener como mínimo la siguiente información:

- Fecha de presentación de la queja o reclamo
- Cliente
- Nombre y datos del funcionario encargado por el Cliente a ser contactado.
- Descripción del reclamo
- Producto o servicio
- Sitio de entrega
- Fecha del suceso
- Los soportes correspondientes especificados en el Cuadro de Clasificación de Quejas y Reclamos.

6.2. Documentación y Registros:

En el Cuadro de Clasificación de Quejas y Reclamos, se encuentran definidos:

- Los plazos aceptados de recepción, tiempo de atención del reclamo y los tiempos internos a cada negocio y necesarios entre negocios.
- Los soportes documentales y o físicos que fundamentan los reclamos.
- Los responsables de gestionar el reclamo.

6.3. Tipo de Reclamos:

- Cantidad: Cuando la cantidad entregada difiere de la cantidad facturada.
- Calidad: Cuando el producto entregado difiere de las especificaciones de calidad del catálogo de productos o presenta alguna característica atípica no incluida en el catálogo.
- Facturación: Cuando el cliente no esta de acuerdo con la factura emitida por Ecopetrol S.A. o le falta alguna factura de un despacho, o no las recibe o no llegan oportunamente.
- Servicio: Cuando se ha prestado un mala atención o servicio por parte de algún funcionario de Ecopetrol S.A.
- Balance Volumétrico: Cuando existen inconsistencias entre el Balance Volumétrico publicado y lo facturado por este concepto. O cuando no están de acuerdo con el cálculo del balance.
- Cláusulas Contractuales: Cuando se presenta incumplimiento o diferencia de interpretación de Ecopetrol S.A. en algún aspecto acordado.
- Disponibilidad de producto: Cuando Ecopetrol S.A. ha aceptado un pedido e incumple con la entrega del producto.
- Sugerencias: Cuando el cliente manifiesta su deseo de que se generen cambios en los procesos de Ecopetrol S.A.
- Otros: Cualquier inconformidad del cliente no incluida en los tipos definidos.

Para las operaciones internacionales, los tipos de reclamo se definen de la siguiente manera:

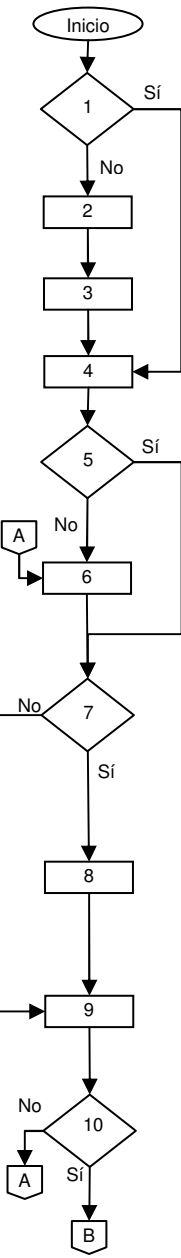
- Demoras en puerto: Se refiere a sobrestadías de los buquetanques en los puertos, con base en el tiempo estipulado contractualmente, generadas por ECOPETROL.

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 6 de 9

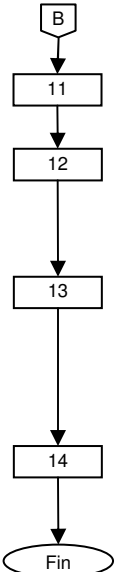
- Calidad: Se presenta cuando alguna de las especificaciones de calidad contractualmente comprometidas por ECOPETROL no se cumple.
- Cantidad: Originado cuando existen diferencias entre el volumen cargado en el buque y el volumen de los tanques tierra superiores al 0.5%, después de aplicar el VEF.
- Flete muerto: Se presenta cuando el volumen cargado es menor que el volumen contractualmente estipulado.

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 7 de 9

7. DESARROLLO

DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	DOCUMENTOS
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> D1{1} D1 -- Sí --> A4((4)) D1 -- No --> A2((2)) A2 --> A3((3)) A3 --> A4 A4 --> D5{5} D5 -- Sí --> A6((6)) D5 -- No --> A6 A6 --> D7{7} D7 -- Sí --> A8((8)) A8 --> A9((9)) A9 --> D10{10} D10 -- No --> A10((A)) A10 --> A6 D10 -- Sí --> A11((B)) </pre>	1. El cliente registra su reclamo en la página Web de Ecopetrol?	Cliente Comercial de Ecopetrol	El cliente debe ingresar al CRM utilizando su Nit y la clave asignada. El sistema asigna un consecutivo para que el cliente pueda consultar el estado de su reclamo.	SAP CRM
	2. El cliente envía su reclamo a Ecopetrol.	Cliente Comercial de Ecopetrol		Carta
	3. El reclamo es recibido y registrado en CRM.	Usuario de CRM en Ecopetrol		Carta SAP CRM
	4. El sistema asigna el responsable de atender el reclamo.	Sistema CRM o Administrador de Reclamos	El sistema asigna el responsable de acuerdo con el tipo de reclamo, el producto, el cliente y el sitio.	
	5. La documentación enviada esta completa?	Responsable de la atención del reclamo	El funcionario responsable verifica que la documentación enviada por el cliente sea suficiente para gestionar el reclamo.	SAP CRM
	6. Se solicita al cliente la información necesaria para tramitar el reclamo.	Responsable de la atención del reclamo	El tiempo que el cliente invierte consiguiendo la documentación no se contabiliza para determinar el tiempo total de atención del reclamo.	SAP CRM Solicitud Documentación
	7. El reclamo es procedente?	Responsable de la atención del reclamo		SAP CRM
	8. Se realiza la gestión del Reclamo	Responsable de la atención del reclamo	La gestión del reclamo incluye la búsqueda de la información necesaria la cual se solicita a las personas expertas del tema (área responsable del producto cuando es por calidad ó al responsable de la entrega cuando es por cantidad). Si es necesario se solicita autorización al superior inmediato.	SAP CRM Solicitud información
	9. Se comunica al Cliente la decisión tomada	Responsable de la atención del reclamo		SAP CRM Comunicación informado decisión
	10. El cliente acepta la decisión?	Cliente Comercial de Ecopetrol		SAP CRM

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 8 de 9

DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	DOCUMENTOS
 <pre> graph TD B[B] --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> Fin([Fin]) </pre>	11. Se evalúa el nivel de satisfacción.	Responsable de la atención del reclamo	Se pregunta por las percepciones de oportunidad, pertinencia y objetividad.	SAP CRM
	12. Se realiza el cierre del reclamo.	Responsable de la atención del reclamo	Se debe registrar el costo asociado al reclamo y la moneda del valor registrado.	SAP CRM
	13. Se realiza el análisis de reclamos, identificando reclamos repetitivos en un periodo determinado para definir la no conformidades que sean necesarias	Profesional de Mercadeo	Si el análisis de los reclamos generó una no conformidad, el Departamento de Mercadeo se lo comunica al área responsable de realizar la gestión de la no conformidad.	Informe de Reclamos B/W
	14. Definir las Acciones correctivas y/o preventivas y hacer seguimiento a la ejecución de las acciones acordadas y cierre.	Área responsable de la atención del reclamo		Reporte de No Conformidades

8. REGISTROS

Toda la información relacionada con la gestión de un reclamo deberá registrarse en el módulo CRM de SAP implementado por Ecopetrol.

9. CONTINGENCIAS

En cualquier caso donde no este disponible CRM para realizar el registro de la gestión de los reclamos, será necesario dejar registros escritos o magnéticos de acuerdo con la necesidad de cada caso. Una vez solucionado el problema, el responsable del reclamo deberá registrar en CRM toda la gestión realizada del reclamo.

10. BIBLIOGRAFÍA

No Aplica.

	VICEPRESIDENCIA O DIRECCIÓN RESPONSABLE Departamento de Mercadeo	Versión: 02	ECP- VSM-P-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE CLIENTES COMERCIALES	Fecha divulgación: 15 de junio de 2007	Página 9 de 9

11. ANEXOS

No.	Título
1	Cuadro de Clasificación de Reclamos

Para mayor información sobre este documento dirigirse a quien lo elaboró, en nombre de la dependencia responsable:

Alvaro Contreras
Tel: 4436
Departamento de Mercadeo

DEPENDENCIA RESPONSABLE	SERGIO A. CORREDOR Jefe Departamento de Mercadeo	
REVISÓ	FELIPE TRUJILLO Gerente de Comercialización Nacional Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo CLAUDIA CASTELLANOS Gerente de Gas Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo NICOLLE MUÑOZ Jefe Departamento de Logística Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo JUAN CARLOS QUINTERO Superintendente Operación Centralizada Vicepresidencia de Transporte FERNANDO BASTOS Gerente de Comercialización Internacional Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo	RESPONSABLE DEL PROCESO NORMATIVO Normativa Corporativa
APROBÓ	CAMILO MARULANDA Vicepresidente Vicepresidencia de Suministro y Mercadeo	