

SISTEMA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Estimado Cliente,

Con miras a transformar nuestros procesos en experiencias que brinden un mejor servicio recordamos a ustedes el correo electrónico quejasyreclamos@aldialogistica.com en el cual se recepcionan y se tramitan las inconformidades de servicio que se puedan presentar en el mismo.

QUEJA: *expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos y/o, servicios.*

Queja Menor Impacto:

Las situaciones presentadas en el día a día, se atenderán por cada SAC, con el Gestor Comercial o el Director de la Oficina respectiva. Dejando por escrito la respuesta al cliente indicando lo sucedido y lo que se hará como acción inmediata para mitigarlo.



Queja Mayor Impacto:

Cuando estas se hacen reiterativas o cuando la situación presentada tienen un alto impacto en el nivel de servicio, se documentará con el área de Calidad y el encargado del proceso afectado para evitar la recurrencia con una respuesta en el menor tiempo posible.

RECLAMO: *Por medio de la reclamación, un usuario pone en conocimiento del comercio que le ha vendido el bien o prestado el servicio, un perjuicio causado por una mala práctica realizada por ésta y por la que se pretende su reparación o resarcimiento de un daño sufrido, esta se tramitará con el área de Indemnizaciones.*



Con el objetivo de agilizar nuestro proceso de indemnizaciones por conceptos de averías y/o faltantes, sean estas totales o parciales, agradecemos tengan en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Enviar la reclamación formal a la ciudad de Bogotá por la novedad que se presentó, dentro de los 30 días siguientes a la ocurrencia de la misma, y cuyo monto sea inferior a diez millones de Pesos (\$10.000.000) esta debe ser dirigida a:

Marcela.quevedo@aldialogistica.com

Auxiliar de Indemnizaciones

Av. Centenario Cl. 17 no. 81ª- 07- Bogotá

Tel. 422 13 00 ext. 160-616

Cel. 310 784 65 29

2. Una vez evaluada la reclamación, se dará respuesta dentro de los 15 días siguientes a la radicación de la misma; indicando el procedimiento a seguir.

3. Si las reclamaciones superan los diez millones de pesos (\$10.000.000) y/o corresponden a siniestros deben enviar la comunicación a:

Liliana Gómez Osses

Liliana.gomez@aldialogistica.com

Directora Jurídica

Av. Centenario Calle 17 No. 81 A -07. Bogotá, D.C.

Teléfono: 4221300 Ext. 222

Esperamos de esta forma poder prestarles una mejor atención y gestión de sus reclamaciones.

Cordialmente,

Dirección Nacional de Servicio al Cliente
División Distribución & Masivo

