

# **INSTRUCTIVO DE REGISTRO Y CONSULTA DE PQRS**

# REGISTRO DE PQR

## PASO 1: INGRESO A FORMULARIO WEB



Principal **Nueva petición**

Bienvenidos al Sistema de Registro de Incidencias PQRS

En esta pagina podrás radicar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, requerimiento de ayuda, comentario elogioso, producto no conforme

### Registrar PQRS

Mediante esta opción podrás formular una petición, queja, reclamo o sugerencia a través de este medio, para lo cual le notificaremos vía correo electrónico el número de la incidencia asignado con el fin de que pueda realizar el seguimiento correspondiente

**Enviar petición**

**2.1. Dar clic en "Enviar petición"**

### Consultar PQRS

Por medio de esta opción podrás consultar el estado de tu solicitud: petición, queja, reclamo o sugerencia, el cual deberás ingresar con tu correo electrónico y el número de incidencia asignado, con el fin de que puedas realizar el seguimiento correspondiente y obtener respuesta a tu solicitud.

Email:

Número de petición:

Verificar petición

Para realizar una petición, queja, reclamo y/o sugerencia debe ingresar a través del siguiente enlace:

[https://kawak.com.co/carboquimica/pqrs/pqrs\\_index.php](https://kawak.com.co/carboquimica/pqrs/pqrs_index.php)

Dando clic en nueva petición o enviar petición

Copyright © kawak.com.co All rights reserved

CARBOQUIMICA S.A.S  
Bogotá, AC 24 #51-40 Oficina. 908 - Cartagena, Km 12 Vía Pasacaballos - Funza, Parque Industrial San Diego B14  
Teléfono: +801 7755211 Extensión 33100



# DEFINICIONES



Principal Nueva petición

Por favor escriba su incidencia...si tiene dudas sobre la categoría haga clic en  
Los asteriscos en cada campo indican que ese campo es obligatorio

Definiciones

Dar clic en "Definiciones"

Información del usuario

Nombre del cliente: \*

Definiciones

X

## Tipos de categoría

**Peticiones:** Es una solicitud del cliente hecha a la organización, que expresa su interés sobre un producto o servicio (no involucra relaciones comerciales) y que puede dar alcance a una mejora en la percepción de su satisfacción. Ejemplo: Acuerdos de calidad

**Quejas:** Es una solicitud del cliente hecha a la organización que expresa la insatisfacción relativa a su producto o servicio, pero que no involucra un incumplimiento de la política para la atención de solicitudes al cliente y se espera una respuesta o solución explícita o implícita.

**Reclamos:** Es una solicitud del cliente hecha a la organización, que expresa la insatisfacción relativa a su producto o servicio o al propio proceso de gestión de solicitudes del cliente y que involucra el incumplimiento de la política para la atención de solicitudes al cliente donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.

**Sugerencias:** Es una solicitud del cliente hecha a la organización que expresa su manifestación por mejorar el producto o servicio, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión.

**Felicitación :** Es una expresión de satisfacción del cliente hecho a la organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de gestión de solicitudes del cliente y que muestran su percepción sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

En caso de presentar dudas sobre el tipo de solicitud a realizar, puede consultar los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, dando clic en "Definiciones"

# REGISTRO PQRS

## PASO 2: SOLICITUD DE INFORMACIÓN



Principal Nueva petición

Por favor escriba su incidencia...si tiene dudas sobre la categoría haga clic en [Definiciones](#)  
Los asteriscos en cada campo indican que ese campo es obligatorio

### Información del usuario

Nombre del cliente: \*

Tipo de identificación: \*

Documento de identificación:

E-mail: \*

Tipo de Solicitante: \*

País: \*

Departamento: \*

Ciudad: \*

Medio de contacto preferido:

Teléfono:

Celular:

Dirección:

Al ingresar al formulario web, la plataforma solicitará diligenciar la siguiente información:

### 1. INFORMACIÓN DEL USUARIO:

- 1.Nombre del cliente
- 2.Tipo de identificación
- 3.Documento de identificación
- 4.E-mail
- 5.Tipo de solicitante: Cliente externo
- 6.País
- 7.Departamento
- 8.Ciudad
- 9.Medio de contacto preferido: Respuesta formal-correo electrónico
- 10.Teléfono
- 11.Celular
- 12.Dirección

**Nota:** La plataforma no permite continuar con el registro de la PQRS si todos los campos en color naranja no se encuentran totalmente diligenciados

# REGISTRO PQRS

## Información de solicitud

Tipo de Solicitud: \*

Seleccionar

Producto/Servicio: \*

Seleccionar

Asunto: \*

Descripción: \*

Adjunto:

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

## Información del producto

Nombre del Producto

Lote

Numero de Pedido

Numero de Factura

Cantidad reclamada

## EVIDENCIAS- se deben cargar en archivo en ZIP

Soportes de evidencias

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Acepto que los datos registrados serán tratados de acuerdo a la política de protección de datos personales Ley 1581 de 2012. Conoce más en nuestra Política de Tratamiento de Datos Ver política

xh7idy

xh7idy

Enviar Borrar Volver

Dar clic en "Enviar"

Copyright © Itasak.com.co All rights reserved

CARBOQUÍMICA S.A.S  
Bogotá, AC 24 #51-40 Oficina: 908 - Cartagena, Km 12 Vía Pascahualló - Fuerte, Parque Industrial San Diego B14

## 2. INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD:

1. Tipo de solicitud: peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias
2. Producto/ Servicio
3. Asunto: Nombre del asunto de la solicitud
4. Descripción: Describir la novedad de la PQR
5. Adjunto: Soporte de incidentes

## 3. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO:

1. Nombre del producto
2. Lote del producto reclamado
3. Numero de pedido
4. Numero de Factura
5. Cantidad reclamada
6. Evidencias: Soporte de incidente

## TENER EN CUENTA:

- La plataforma solo permite cargar un solo documento soporte como adjunto, en caso de tener mas de un documento, cargar como documento ZIP
- La plataforma no permite continuar con el registro de la PQRS si todos los campos en color naranja no se encuentran totalmente diligenciados
- Para continuar con el registro de la PQRS, dar clic en **Aceptar política tratamiento de datos**
- Se debe diligenciar el código alfanumérico que se visualiza en el recuadro en color negro

Una vez que de clic en enviar, el sistema le asigna un código automático, el cual será el número de consecutivo para seguimiento de su PQRS

# CONSULTA DE ESTADO DE PQRS



Principal Nueva petición

Gracias por contactarnos, hemos enviado una confirmación a su correo electrónico de la creación de la PQRS, con código:

'S0F29'

Cuando radique la PQRS, le llegará una notificación al correo electrónico de CarboQuímica S.A.S - KAWAK kawak@carboquimica.com.co



Señor(es) BELLA

Gracias por contactarnos, una incidencia ha sido creada en el Sistema de gestión de la Calidad .

Se ha enviado un correo electrónico con el número de la incidencia: 'S0F29' a: [bellapardoo10@hotmail.com](mailto:bellapardoo10@hotmail.com).

Es importante que recuerde que necesitará el número y el correo electrónico para consultar el estado de su incidencia. Si usted adiciona comentarios o información sobre este tema, por favor no genere una nueva incidencia; solamente ingrese al sistema usando la información anterior y actualice su incidencia.

Usted podrá ver el seguimiento a la misma en: [Click aquí](#).



Principal Nueva petición

## Bienvenidos al Sistema de Registro de Incidencias PQR

En esta pagina podrás radicar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, requerimiento de ayuda, comentario elogioso, producto no conforme

### Registrar PQRS

Mediante esta opción podrá formular una petición, queja, reclamo o sugerencia a través de este medio, para lo cual le notificaremos vía correo electrónico el número de la incidencia asignado con el fin de que pueda realizar el seguimiento correspondiente

Enviar petición

### Consultar PQRS

Por medio de esta opción podrás consultar el estado de tu solicitud: petición, queja, reclamo o sugerencia, el cual deberás ingresar con tu correo electrónico y el número de incidencia asignado, con el fin de que puedas realizar el seguimiento correspondiente y obtener respuesta a tu solicitud.

Email:

[bellapardoo10@hotmail.com](mailto:bellapardoo10@hotmail.com)

Número de petición:

'S0F29'

Verificar petición

Dar clic en "Verificar petición"



# CONSULTA DE ESTADO DE PQRS

## Información de la incidencia

Numero de Incidencia: 50F29  
Estado: **Generada**

## Información del usuario

Nombre del cliente: BELLA  
Documento de Identificación: 1143400584  
E-mail: bellapardo01@hotmail.com  
Tipo de Solicitante: Seleccionar  
Fecha De Creación: 2023-03-22 15:11:35  
Proceso Responsable:  
Teléfono: 6614085  
Celular: 31040078692  
País: Colombia  
Departamento: Bolívar  
Ciudad: Cartagena  
Archivo

Asunto: QUEJA PRUEBA MARZO

2023-03-22 15:11:38 - BELLA

prueba presentación

Realizar seguimiento

Mensaje:

Adjuntar:

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Guardar

Volver

## DEFINICIONES DE ESTADO:

1. **Generada:** Solicitud iniciada por parte del cliente
2. **Asignada:** Internamente se recibió y se asignó al proceso responsable
3. **En tramite:** Internamente se encuentran elaborando los análisis de causa y planes de acción
4. **Cerrada:** Se emite la respuesta final al cliente con los planes de acción
5. **Reabierta:** El cliente no estuvo de acuerdo con la respuesta emitida por parte de CarboQuímica
6. **Rechazada:** Presenta error en el registro
7. **No aplica:** La PQRS radicada no corresponde a una petición, queja o reclamo

## SEGUIMIENTO AL ESTADO:

1. La PQRS queda registrada automáticamente y aparecerá en color rojo el estado "**Generada**"
2. En el campo "*Realizar seguimiento- mensaje*" podrás adicionar información referente a la PQRS sin necesidad de emitir una nueva

# CONSULTA DE RESPUESTAS

Una vez enviada la respuesta final por parte de CarboQuímica, le llegará una notificación a su correo. Para consultar respuesta debe dar clic en "Seguimiento".

CK CarboQuímica S.A.S - KAWAK <kawak@carboquimica.com.co>  
Para: kawak@carboquimica.com.co Jue 30/03/2023 11:55 AM



Señor(a): BELLA

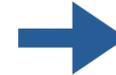
Se ha registrado la siguiente respuesta: Apreciada señora Bella, pedimos disculpas por las molestias ocasionadas, le informamos que ya tomamos medidas dentro del proceso y en adjunto le compartimos los planes de acción implementados para que esta novedad no se vuelva a presentar. Gracias por la oportunidad que nos han brindado para lograr mantener nuestras relaciones comerciales y enfatizar en la mejora continua con ustedes de la mano..

Cierra la incidencia con número: **S0F29**.

Puede ver el seguimiento final en [Seguimiento](#).

Lo invitamos a responder nuestra ENCUESTA de satisfacción:

[click aquí](#)



## Información de la incidencia

Numero de incidencia: S0F29  
Estado: **Cerrada**

## Información del usuario

Nombre del cliente: BELLA  
Documento de identificación: 1143400584  
E-mail: bellapardoo10@hotmail.com  
Tipo de Solicitante: Seleccionar  
Fecha De Creación: 2023-03-22 15:11:36  
Proceso Responsable:  
Teléfono: 6614085  
Celular: 31040078692  
País: Colombia  
Departamento: Bolivar  
Ciudad: Cartagena  
Archivo

Asunto: QUEJA PRUEBA MARZO

2023-03-22 15:11:36 - BELLA

prueba presentación

2023-03-20 14:40:20 - Bella Brenda Pardo Ordoñez

Adjunto: F\_Respuesta\_Carta\_final\_230221-000003\_(1).pdf

Apreciada señora Bella, pedimos disculpas por las molestias ocasionadas, le informamos que ya tomamos medidas dentro del proceso y en adjunto le compartimos los planes de acción implementados para que esta novedad no se vuelva a presentar. Gracias por la oportunidad que nos han brindado para lograr mantener nuestras relaciones comerciales y enfatizar en la mejora continua con ustedes de la mano.

En esta sección se encuentra adjunto la respuesta final emitida por parte de CarboQuímica



# CONSULTA DE RESPUESTAS

## Información de la incidencia

Numero de incidencia: S0F29  
Estado: **Cerrada**

## Información del usuario

Nombre del cliente: BELLA  
Documento de identificación: 1143400584  
E-mail: bellapardoo10@hotmail.com  
Tipo de Solicitante: Seleccionar  
Fecha De Creación: 2023-03-22 15:11:36  
Proceso Responsable:  
Teléfono: 6614085  
Celular: 31040078692  
País: Colombia  
Departamento: Bolivar  
Ciudad: Cartagena  
Archivo

Asunto: QUEJA PRUEBA MARZO

2023-03-22 15:11:36 - BELLA

prueba presentación

2023-03-30 11:49:20 - Bella Brenda Pardo Ordoñez

Adjunto: F\_Respuesta\_Carta\_final\_230221-000003\_(1).pdf

Apreciada señora Bella, pedimos disculpas por las molestias ocasionadas, le informamos que ya tomamos medidas dentro del proceso y en adjunto le compartimos los planes de acción implementados para que esta novedad no se vuelva a presentar. Gracias por la oportunidad que nos han brindado para lograr mantener nuestras relaciones comerciales y enfatizar en la mejora continua con ustedes de la mano.

medidas dentro del proceso y en adjunto le compartimos los planes de acción implementados para que esta novedad no se vuelva a presentar. Gracias por la oportunidad que nos han brindado para lograr mantener nuestras relaciones comerciales y enfatizar en la mejora continua con ustedes de la mano.

## Realizar seguimiento

Mensaje:

Adjuntar:

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Reabrir

Guardar

Volver

## NOTA:

1. En el campo "Realizar seguimiento- mensaje" se encuentra disponible para adicionar información referente a la respuesta final emitida por CarboQuímica
2. Si no esta de acuerdo con la respuesta final recibida, dar clic en reabrir y automáticamente le llegará un correo a CarboQuímica que la PQRS ha sido reabierta

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En caso tal de no presentar inconformidad con la respuesta final recibida por parte de CarboQuímica, lo invitamos a responder nuestra encuesta de satisfacción del servicio ofrecido de la PQRS radicada



CarboQuímica S.A.S - KAWAK <kawak@carboquimica.com.co>

Para: kawak@carboquimica.com.co

Jue 30/03/2023 11:55 AM



Señor(a): BELLA

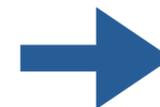
Se ha registrado la siguiente respuesta: Apreciada señora Bella, pedimos disculpas por las molestias ocasionadas, le informamos que ya tomamos medidas dentro del proceso y en adjunto le compartimos los planes de acción implementados para que esta novedad no se vuelva a presentar. Gracias por la oportunidad que nos han brindado para lograr mantener nuestras relaciones comerciales y enfatizar en la mejora continua con ustedes de la mano..

Cierra la incidencia con número: **S0F29**.

Puede ver el seguimiento final en [Seguimiento](#).

Lo invitamos a responder nuestra ENCUESTA de satisfacción:

[click aquí](#)



Principal Nueva petición

**Bienvenidos al Sistema de Registro de Incidencias PQR**

En esta pagina podrás radicar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, requerimiento de ayuda, comentario elogioso, producto no conforme

Encuesta de Satisfacción  
Califique el servicio de acuerdo a la siguiente información:

1.  Malo  Regular  Bueno  Muy Bueno  Excelente