



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES – BIOSOLAR ENERGY COLOMBIA

1. Objetivo

Establecer un proceso claro y eficiente para la gestión de quejas y reclamaciones relacionadas con los productos y servicios de **Biosolar Energy Colombia**, garantizando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la normativa colombiana, en especial el **Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)** y el **Decreto 1074 de 2015**.

2. Alcance

Aplica a:

1. Clientes distribuidores, instaladores o clientes finales que adquieran con nuestra compañía algún tipo de producto o instalación fotovoltaica.
2. Proveedores y contratistas con reclamos relacionados con pagos o cumplimiento contractual.
3. Quejas por fallas técnicas, retrasos en instalaciones, garantías no cumplidas o mala atención al cliente.

3. Caneles para presentan quejas y/o reclamaciones

Los clientes pueden reportar su inconformidad por:

- **Presencial:** oficinas principales o puntos de servicio autorizados.
- **Correo electrónico:** info@biosolarenergy.com.co
- **Formulario web:** Sección "PQRS" en www.biosolarenergy.com.co

Datos obligatorios para radicar una reclamación:

- ✓ Nombre completo y documento de identidad.
- ✓ Dirección y contacto (teléfono, correo).
- ✓ Descripción detallada del problema
- ✓ Número de contrato o factura relacionada.
- ✓ Solicitud de solución esperada

4. Proceso de gestión

4.1. Recepción y Radicación

- El área de **Servicio al Cliente** registra la queja en el **Sistema de Gestión de PQRS** y asigna un **número de radicado**
- Se envía acuse de recibo al cliente en **máximo 5 días hábiles** (vía email)





4.2. Clasificación y Priorización

Se realiza clasificación y priorización dependiendo si es:

- Falla técnica (garantía de producto)
- Reclamo financiero
- Retraso en instalación
- Queja por atención al cliente.

4.3. Investigación y Solución

- **Garantías:** el cliente debe hacer llegar el producto para revisión a nuestra dirección autorizada, por cuenta y riesgo del comprador. **Para ello, puede:** solicitar la dirección en cualquiera de nuestras líneas de atención o consultar con su facilitador comercial asignado. **Además, debe:** diligenciar un **formulario de ingreso de equipo** con datos generales de la venta y contextualizando sobre el estado de la instalación, adicional a esto se valida cobertura con factura o contrato.
- **Para reclamos financieros:** se verifica facturación y se corrige errores (facturación@biosolarenergy.com.co) (info@biosolarenergy.com.co)

4.4. Respuesta Formal

- **Plazo máximo:** 15 días hábiles (exigido por ley) o 30 días hábiles (solicitud de prórroga)
- Se envía por escrito (email o carta) con:
 - Causa del problema.
 - Solución ofrecida (ej: reparación, reemplazo o compensación).
 - En caso negativo, fundamentos legales o técnicos.

4.5. Cierre y Seguimiento

Durante todo el proceso de tratamiento de la queja se facilitará a quien presente la queja los informes de progreso, resultados y notificará formalmente mediante correo electrónico el cierre del tratamiento de la queja, la cual debe ser aceptada u aprobada por parte del cliente.

- Si el cliente **acepta la solución**, se cierra el caso y se archiva.
- Si **rechaza la solución**, puede:
 1. **Recurso de reposición:** presentar nuevos argumentos en **5 días hábiles**.
 2. **Acudir a la SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co).

5. Garantías y políticas específicas

Todos nuestros productos constan de diferentes periodos o tiempos de garantía, para mayor detalle consultar documento **“TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA”** el cual es abierto al público y puede ser solicitado en cualquier momento.





Control de cambios

Versión	Fecha de aprobación	Modificación Efectuada
1	06/06/2025	Creación documento

Elaboración, revisión y aprobación

Concepto	Elaboro	Reviso	Aprobó
Nombre	Luis Betancur	Carolay Betancur	Luis Betancur
Cargo	Representante legal	Representante legal suplente	Representante legal
Fecha	06/06/25	06/06/25	06/06/25

