

EMPRESA COLOMBIANA DE PRODUCTOS VETERINARIOS VECOL S.A.
SECCIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
INFORME DE REPORTES DE RECLAMOS
AÑO 2023

A continuación, se describe el registro de reportes de reclamos asociados a calidad de producto recibidos a partir de productos fabricados y/o comercializados por VECOL S.A. durante el año 2023, conforme a lo descrito en el PRO-GC1-011 “Resolución de quejas, reclamos y sugerencias” y dando cumplimiento a los lineamientos técnicos establecidos en el numeral 6 “Quejas” del Informe 32 de la OMS.

Nota aclaratoria: este informe contiene información de los reportes de reclamos relacionados con la calidad del producto y no con las quejas relacionadas con el recibo, trámite y despacho de un pedido.

1. Reportes generales:

Durante el año 2023 se presentaron 17 reportes asociados a la calidad del producto los cuales se muestran en la tabla N°1:

N° reportes	Producto involucrado	Representatividad (%)
1	CEFTIOFUR SÓDICO 4 G L: CFT-063	6
1	FOLREX PETS L: X-1	6
1	BETACIFLUTRIN L: BET-006	6
4	OCOXIN PETS L: Z-6 DIAMEL PETS L: X-1	22
1	RABICÁN 10 DS L: RAC-244	6
3	AFTOGAN RABIA L: AFR-036 L: AFR-035	18
2	RAYOVACUNA L: RAY-231 AFTOGAN L: AFT-466	12
1	FENBENDAZOL FBZ-103	6
1	DIAMEL PETS L: X-1	6
1	RABICAN L: RAC-245 (Multidosis)	6
1	RABICAN L: RAC-245 (Multidosis)	6
TOTAL	17	100

Tabla 1: Reportes asociados a calidad de producto, año 2023

**Nota aclaratoria:* esta reclamación no se asoció a calidad del producto. Sin embargo; desde el área de servicio al cliente se reporto como tal.

Cada uno de los reportes fueron debidamente investigados y tratados con el fin de encontrar la causa origen del problema, los resultados de la investigación fueron plasmados en el ERP SAP conforme a lo establecido en el procedimiento para resolución de quejas y reclamos.

Los resultados encontrados en cada análisis realizado fueron comunicados al área de Servicio al Cliente quienes son los encargados de enviar la respuesta final al cliente y posteriormente evaluar la satisfacción de la misma.

La evaluación de la satisfacción del cliente después de recibir la respuesta final es un paso clave para medir la efectividad de las medidas tomadas y también para identificar oportunidades de mejora continua en los procesos.

2. Reportes por zona geográfica y unidad de negocio:

La región andina cubre el 62% de los reportes de reclamaciones asociados a calidad del producto. Así, la ciudad de Bogotá reporta el 41% y el departamento de Antioquia el 18%. Lo anterior se indica en el gráfico N°1.

De los 17 reportes de reclamaciones el 53% corresponden a productos de la UEN animales de compañía (Folrex, Ocoxin, Diamel y Rabican), el 41% a la UEN animales de producción (Ceftiofur, Aftogan, Aftogan Rabia y Rayovacuna) y el 6% a la UEN Agrícola.

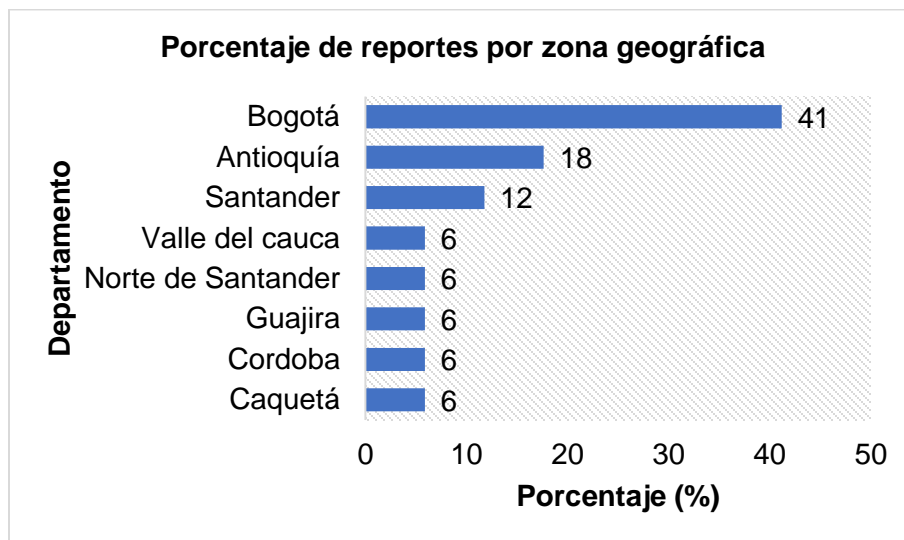


Gráfico 1: Reportes por zona geográfica, año 2023