EMPRESA COLOMBIANA DE PRODUCTOS VETERINARIOS VECOL S.A.
SECCIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
INFORME DE REPORTES DE RECLAMOS
AÑO 2024

A continuación, se describe el registro de reportes de reclamos asociados a la calidad del producto recibidos a partir de productos fabricados y/o comercializados por VECOL S.A. durante el año 2024, conforme a lo descrito en el procedimiento 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 presenta información relacionada con reclamos asociados a la calidad del producto y no incluye quejas relacionadas con el proceso de recibo, trámite o despacho de pedidos.

1. Reportes generales:

Durante el año 2024 se registraron siete (7) reportes de reclamos asociados a la calidad del producto.

Causal del reclamo	Producto	Número de reportes	Representatividad (%)
Producto biológico con ausencia de tapón	Rabicán	5	71%
Bajo volumen de llenado	Vacuna autógena para trucha	2	29%

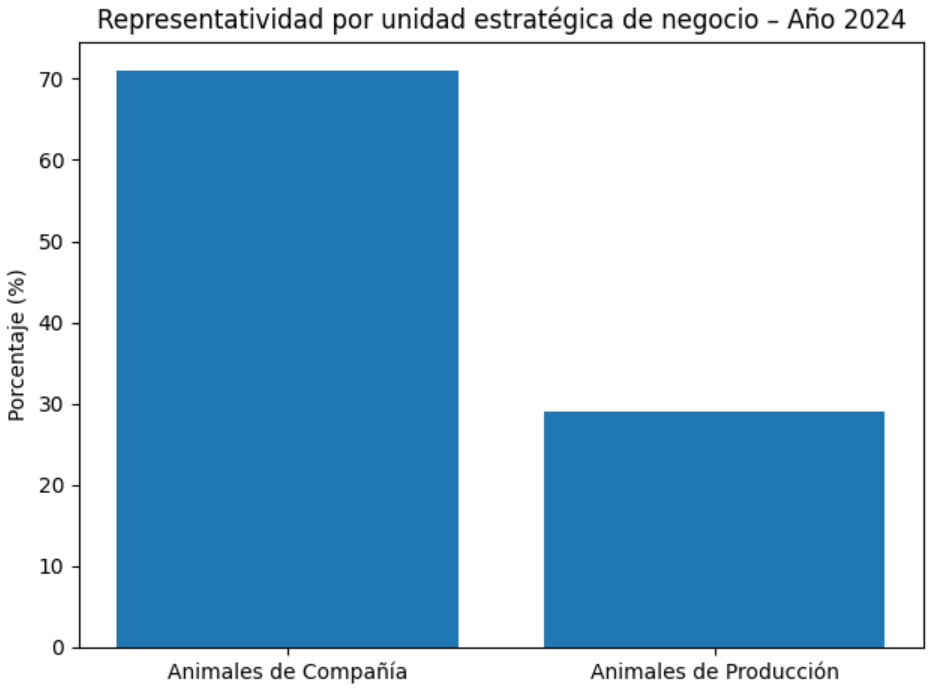
Tabla 1. Reportes asociados a calidad de producto – Año 2024

2. Gestión de los reportes de reclamos:

Cada uno de los reportes recibidos fue objeto de análisis e investigación con el fin de identificar la causa del reclamo, registrando los resultados correspondientes en el ERP SAP de acuerdo con los procedimientos vigentes.

Los resultados de los análisis realizados fueron comunicados al área de Servicio al Cliente, encargada de emitir la respuesta al cliente y efectuar el seguimiento a la satisfacción frente a la atención brindada.

3. Representatividad por unidad estratégica de negocio:



Gráfica 1. Representatividad de reclamaciones por unidad estratégica de negocio – Año 2024

La información consolidada a partir de los reportes de reclamos asociados a la calidad del producto constituye un insumo para el seguimiento del comportamiento de las reclamaciones durante el año 2024 y para la gestión continua de los procesos relacionados con la calidad del producto, en concordancia con los lineamientos internos de la organización.