

Comunicado No: CMI-10-26

Fecha de emisión: 04 de agosto de 2026

Nombre del emisor: CI INDUSTRIAS HUMCAR S.A.S

Finalidad: Informar los Canales de comunicación y tiempos de atención para solicitudes de servicio al cliente

Destino: Cliente

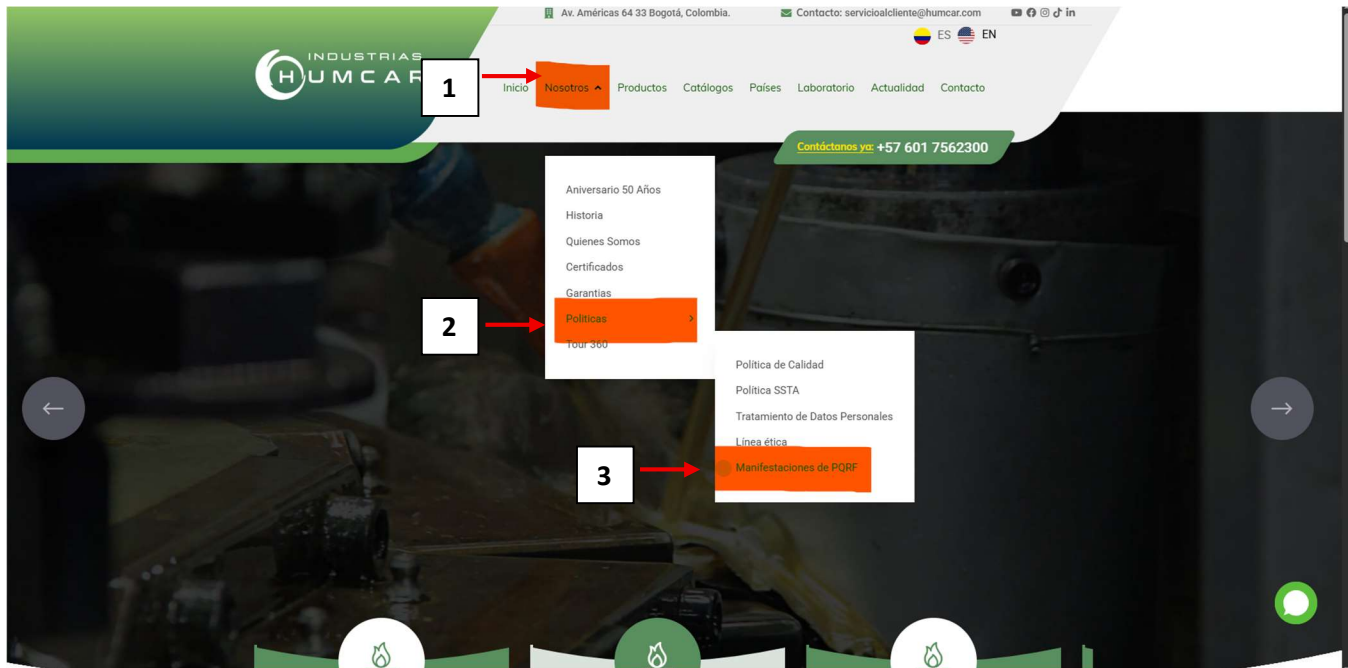
Estimados clientes,

En el Grupo Empresarial Humcar trabajamos continuamente para brindar una atención oportuna, clara y cercana. Por esta razón, ponemos a su disposición nuestros canales oficiales de comunicación para atender peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes de información, soporte técnico, garantías, devoluciones y demás requerimientos relacionados con nuestros productos y servicios.

Canales oficiales de atención

- Correo de información general: info@humcar.com
- Correo de laboratorio: laboratorio@humcar.com
- PBX: 7562300, extensiones 121 y 125
- Línea gratuita nacional: 018000111564
- Línea de soporte técnico celular: 3222626204
- Línea de atención de Servicio al Cliente, Garantías y Devoluciones: 3113651461
- Correo de Servicio al Cliente: servicioalcliente@humcar.com
- Correo de Garantías: Garantias@humcar.com
- WhatsApp: líneas de ejecutivos comerciales y soporte técnico
- Página web: <https://www.humcar.com/contacto/>

Paso para establecer PQRF en la página web



Registro de solicitudes PQRF

Para garantizar una adecuada gestión y trazabilidad de sus solicitudes, les solicitamos registrar sus peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones a través del formulario oficial: GEH-CMI-SC-F-02 Manifestaciones de PQRF.

<https://forms.cloud.microsoft/pages/responsepage.aspx?id=-9bl4BhzyUKQeHnAaSfGhoABtLf3bx9Ai1qpntN4gSFUQVpTRFhQMTIIMTJVV0pPM1NDMkZIMFFXQi4u&origin=QRCode&qrcodeorigin=presentation&route=shorturl>

Tiempos de atención

Tipo de solicitud	Tiempo estimado de primera respuesta	Tiempo estimado de gestión o cierre	Observaciones
Petición o solicitud de información	Hasta 2 días hábiles	Hasta 10 días hábiles	Aplica para consultas generales sobre productos, servicios o información comercial.
Queja	Hasta 2 días hábiles	Hasta 10 días hábiles	Se revisará la información entregada por el cliente y, si es necesario, se solicitarán soportes adicionales.
Reclamo	Hasta 2 días hábiles	Hasta 10 días hábiles	El tiempo puede variar según el análisis interno, validación de evidencias y participación de las áreas responsables.
Garantías	Hasta 2 días hábiles	Hasta 25 días hábiles según validación técnica y procedimiento aplicable	La gestión se realizará conforme al procedimiento interno de garantías.
Devoluciones	Hasta 2 días hábiles	Hasta 5 días hábiles según procedimiento aplicable	La gestión se realizará conforme al procedimiento interno de devoluciones.
Soporte técnico	Hasta 2 días hábiles	Según programación y alcance del servicio	Puede incluir acompañamiento, capacitación, trabajo de campo o asesoría técnica.
Felicitación	Hasta 2 días hábiles	Hasta 10 días hábiles	Se registrará y socializará internamente para fortalecer las buenas prácticas de servicio.

Una vez recibida la solicitud por los canales oficiales y registrada la información correspondiente, nuestro equipo de Servicio al Cliente iniciará la recepción, revisión y gestión del caso. La atención se realizará de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y con los procesos internos definidos para brindar una respuesta clara y oportuna. En los casos relacionados con garantías o devoluciones, la gestión se realizará conforme al procedimiento interno aplicable.

Durante el proceso, podremos contactarlos para solicitar información adicional, validar datos o comunicar avances del caso. Nuestro compromiso es mantener una comunicación transparente y acompañarlos hasta el cierre de su solicitud.

Encuestas de satisfacción

Al finalizar algunas solicitudes o servicios, podremos enviar una encuesta de satisfacción. Su opinión es muy importante para nosotros, ya que nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la experiencia de nuestros clientes.

Agradecemos su confianza y los invitamos a utilizar nuestros canales oficiales para comunicarse con nosotros cuando lo requieran.

Cordialmente:

RAMIRO ANDRES ALDANA SANCHEZ
DIRECTOR CMI
CI Industrias Humcar S.A.S