PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y APELACIÓN

1

Recepción de PQRS Y AD: La recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) Apelaciones y discusiones (AD) se comunica a la Gerencia de Operaciones

2

Registrar de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Apelaciones o Discusiones

3

Primera Instancia: Acciones inmediatas

4

Segunda Instancia

- Petición: Resolver bajo los parámetros establecidos
- Queja/Apelación: Realiza la investigacion, donde realizan acciones correctivas.
- Reclamo: En el menor tiempo posible, se hace una corrección.
- Discusión: Gerente podrá consignar la última palabra dentro de la controversia. Puede elaborarse acciones preventivas

5

Investigacion de PQR y AD: El equipo de investigacion determina el método que utilizara para la investigacion de Queja/ Apelación

6

Dar respuesta: Todas las PQRS y AD

7

Cerrar Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Apelaciones o Discusiones