



PROCESO QUEJAS Y APELACIONES

Código:	QA-PR-01
Fecha:	2020-11-18
Versión:	4
Soporte:	Digital
Página:	1 de 1

PROCEDIMIENTO FPSQA

1. OBJETIVO

Nuestro CDA Establece las políticas y actividades para la atención, trámite y solución de las Felicitaciones, Peticiones, Sugerencias, Quejas y Apelaciones, que sean presentados por los clientes de la organización, así como la evaluación de su satisfacción con el servicio prestado.

2. POLITICAS

Nuestras políticas establecen que un cliente podrá presentar de manera verbal, escrita o telefónica sus felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas o apelaciones

El cliente debe presentar la apelación inmediatamente prestado el servicio SIN retirarse de las instalaciones y el CDA tiene que dar respuesta inmediata al cliente sobre los resultados de la apelación.

- El CDA tiene Quince (15) días calendario una vez radicado para dar respuesta al cliente sobre las quejas.
- **Garantizamos que el procedimiento se encuentra siempre disponible para la consulta por los clientes en la sede del CDA, y podrá solicitarlo a la Administradora de Servicios.**
- Debido a que nuestro circuito cerrado de televisión almacena datos por 14 días, en caso de realizar alguna queja, sugerencia o reclamo, el cliente tendrá 14 días calendario a partir de la fecha, para hacer uso de este recurso.

3. PROCEDIMIENTOS

3.1. Felicitaciones, peticiones y/o sugerencias.

Los clientes podrán realizar sus felicitaciones, peticiones y/o sugerencias de manera escrita, telefónica o presencial para que ésta sea recibida y realizar su trámite interno si aplica.

3.2. Quejas

Los clientes podrán presentar sus quejas de manera escrita, telefónica o presencial para que ésta sea recibida y realizar su trámite interno si aplica.

Luego de recibida la queja, se procede a realizar una investigación interna, validando lo sucedido, se analiza la situación presentada y si da lugar a la queja, se toman acciones correctivas y todo el proceso debe ser comunicado al cliente.

3.3. Apelaciones

Las apelaciones se reciben únicamente cuando el cliente no se ha retirado de las instalaciones; se registra la información, luego se procede con la investigación y se validan las razones de la apelación. Si aplica la apelación, se deberá repetir la revisión por parte de personal diferente al personal que hizo la primera revisión, de acuerdo a los resultados arrojados, se mantiene el primer resultado o se cambia de acuerdo a los datos obtenidos.