

POLÍTICAS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Con esta política buscamos gestionar metódicamente las críticas de los clientes, con la finalidad de mejorar, desarrollar estrategias la cual nos ayude a fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Recepción de la queja o reclamo

Después de haber recibido la queja o reclamo pasa al tratamiento de la misma, lo que implica adicionar otras informaciones de la gestión, como:

- Descripción PQR;
- Solución solicitada;
- Productos o servicios objeto de la queja;
- Fecha límite para el atendimento;
- Datos del local de origen de la queja;
- Acción inmediata establecida.

Contamos con los siguientes canales de contactos para reclamos y sugerencias

- Buzón de sugerencias en las oficinas, ubicada en la calle Cerro Cora N° 1806.
- Página web.

En seguida se notifica al cliente que la queja fue procesada y se le informa la fecha límite estimada para la solución del problema.

2. Análisis de la queja o reclamo

El departamento de Administración se encarga del análisis que abarca todas las circunstancias referidas en el reclamo. Es importante reunir las evidencias y testimonios necesarios en la resolución del suceso.

La gestión de la queja puede resultar en una diversidad de acciones: reembolso, reemplazo, reparación, información, asistencia financiera, compensación, pedido de disculpas y obsequios.

3. Acciones correctivas y preventivas

Con base en los resultados del análisis de la queja, se decide cuál o cuáles serán las acciones tomadas para dar solución a la queja; dentro de un plazo de 15 días, en casos excepcionales que requieran mayor tiempo se podrá extender por otros 10 días mas contando desde el primer vencimiento..

En segundo lugar, las quejas funcionan como un catalizador de acciones preventivas, como: optimización de protocolos y procesos, evaluación del servicio de atención al cliente, integración entre departamentos.

4. Respuesta al cliente

Por último, el cliente recibe el informe oficial del procesamiento del reclamo, que contiene:

- Datos de la queja;
- Argumentos que respaldan la decisión tomada por la empresa;
- Plazo de entrega de la resolución final;
- Correcciones realizadas al proceso de queja original;
- Agradecimiento por el contacto. Establecer y proveer reportes y monitoreo.