

a Inform



PROCEDIMIENTO

INFORMACIÓN PARA EL USUARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El objetivo de este procedimiento es establecer un canal de comunicación que permita a los usuarios del servicio de atención al cliente expresar sus inquietudes, sugerencias, quejas y reclamos, y que sean atendidos de manera oportuna y eficiente.

Este procedimiento aplica a todos los usuarios del servicio de atención al cliente, independientemente de su tipo de contrato o servicio contratado.

El usuario puede presentar sus quejas, reclamos y sugerencias a través de los siguientes canales:

- Presencialmente en el punto de atención al cliente.
- Por correo electrónico.
- Por teléfono.
- Por medio de una solicitud en línea.

El usuario debe proporcionar información suficiente para que se pueda identificar su solicitud y proceder a su atención.

Una vez recibida la solicitud, el personal de atención al cliente procederá a analizarla y brindará una respuesta dentro del tiempo establecido.

El usuario será informado de los avances de su solicitud a través de los canales de comunicación que él mismo haya indicado.

Este procedimiento es de carácter confidencial y no será divulgado a terceros.


El presente procedimiento es de carácter interno y no constituye un contrato.

El presente procedimiento es de carácter informativo y no constituye un contrato.

MAP

Plan de Gratuito al 211 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas

DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



Oficina De La Informac (OA

