

DIAGRAMA DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS



Recepción: Toda persona de la organización por cualquier canal de comunicación podrá recibir una queja, la deberá reportar al CORA como incidencia o en su defecto copiar por medio de algún canal de comunicación al líder de proceso

Validación: El SGI validará la queja y si tiene que ver con las actividades de servicios prestados por la empresa. El SGI será el mismo encargado de hacer la comunicación inicial al cliente por medio de correo electrónico, donde se relacione el código de incidencia (radicado)

Resolución Queja: El responsable del proceso deberá reunirse con su equipo de trabajo y con todo aquel que cuente con la información del suceso para así generar la corrección, análisis de causas, planes de acción y plazos de ejecución.

Seguimiento y cierre: Desde Procesos y SGI se revisará que se cumplan con los planes de acción, se le comunique al cliente el avance, análisis de causa, plan de acción y evidencias, no será necesario la repuesta final del cliente, se asume que con la recepción de la información queda cerrada la queja siempre y cuando este no haga solicitudes adicionales



RECEPCIÓN / VALIDACIÓN

Recepción por medio de correo, WhatsApp, verbal Responsable: Cualquier persona puede recibir



Reporte en el CORA

Responsable: Líder de proceso, quien recibe la queja



Validación y repuesta inicial al cliente

Responsable: SGI



Si se requiere
ejecución
inmediata de la
corrección se
deberá enviar y
nombrar en la
respuesta inicial al
cliente

Responsable: Líder de proceso



RESOLUCIÓN QUEJA

Realizar el análisis de causa raíz en el CORA

Responsable: Líder de proceso de la queja asignada



Generación de plan de acción en el CORA

Responsable: Líder de proceso de la queja asignada



Cargue de incidencias y evidencias de planes de acción

Responsable: Líder de proceso de la queja asignada y Procesos



Respuesta final al cliente acerca del proceso de análisis de causa, planeas de acción y evidencias

Responsable: SGI, Procesos.



CONTACTOS RESOLUCIÓN DE QUEJAS

PROCESOS

ALEJANDRA GOMEZ

Correo: agomez@conhintec.com

Contacto: 319 6510419

CONTROL OPERACIONAL

LAURA MURILLO

Correo: Imurillo@conhintec.com

Contacto: 316 8937310

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

YADY MARIN

Correo: ymarin@conhintec.com

Contacto: 301 2705090

















Licencia SO № 60090253