

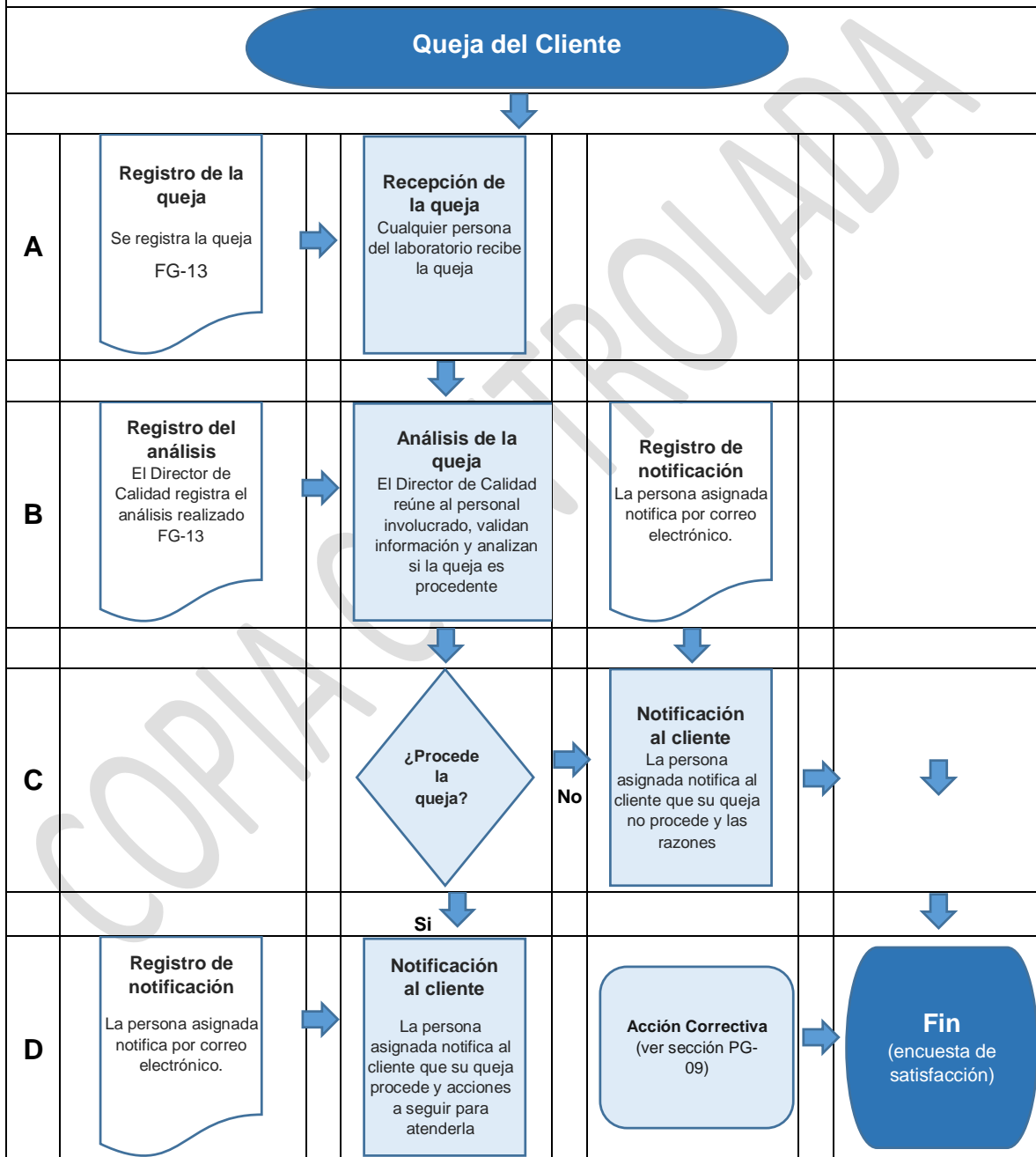


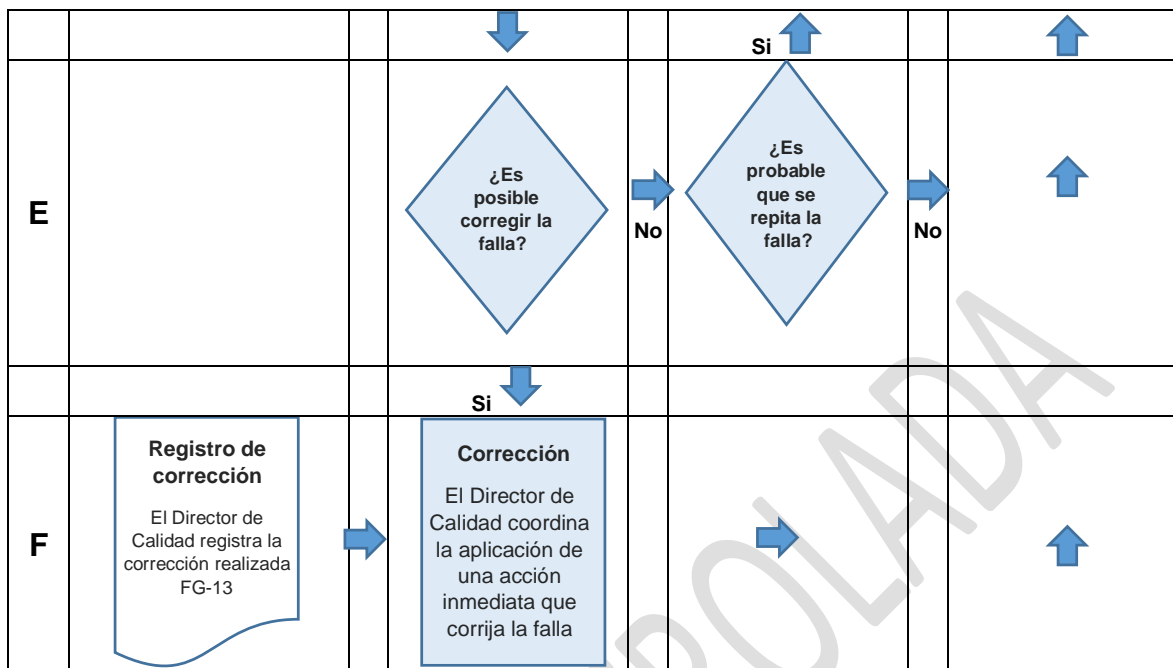
**PROCESO DE ATENCIÓN
A QUEJAS**



PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS

Objetivo del proceso: Atender las quejas de clientes u otras partes.
Responsable del proceso: Directores de proceso con apoyo del Director de calidad.
Recursos necesarios: FG-13 Descripción y tratamiento de quejas.
Entrada: Queja del cliente
Indicador: Encuesta al cliente por correo.
Riesgo: Perder el cliente por el servicio deficiente ofrecido.
Atención: Máximo una semana (para iniciar atención, no para solucionar)
Salida: Satisfacción del cliente





NOTAS:

Presentación de la queja: Si desea presentar una queja originada por la insatisfacción en los servicios prestados por Conamet, puede hacerlo diligenciando el formulario en línea ubicado en la página web, también puede enviarla a través del correo electrónico directorcalidad@conamet.com o radicarla en nuestra dirección Carrera 68C No. 68A - 20.