

Proceso de atención de quejas y reclamos



Una vez atendida la queja, se verifica la satisfacción respecto a la solución brindada.

Las quejas y solicitudes recibidas, y que correspondan a un tercero, cliente de uno de nuestros clientes; serán recibidas y notificadas al cliente para que presente los registros e información relacionados con la situación y solución.

Registro

1

Registra la queja o reclamo haciendo uso de los canales habilitados:

servicioalcliente@cidet.org.co

Línea: 01 8000 423 678

Página web. (<https://cidet.org.co/>)

Acuso de recibo

2

Después de realizado el registro de la queja o reclamo, te enviaremos el acuso de recibo, incluyendo el radicado y los plazos para la solución. incluyendo el radicado y los plazos para la solución.

Análisis

3

Procederemos a recopilar y analizar la información. En caso de que la queja o reclamo no proceda, se te enviará la notificación con su justificación.

Solución

4

Si la queja o reclamo procede, en un período máximo de ocho (8) días hábiles (posteriores al acuso de recibo), te daremos respuesta, con el soporte o evidencia del correctivo.

Igualmente te enviaremos la evaluación para que nos cuentes tu nivel de satisfacción con la solución dada.

Plan de acción y seguimiento

5

Una vez solucionada la queja o reclamo, internamente procedemos a realizar el análisis de causas y el planteamiento de acciones correctivas para evitar que esta situación se vuelva a presentar.