



SOTRASANVICENTE & GUATAPÉ LA PIEDRA S.C.A.
Nit. 890.912.833-1

PROCEDIMIENTO PQR

Ante las reclamaciones y quejas a través de los correos electrónicos, se atenderá directamente por el área de atención al cliente, así:

- . Recepción de PQRS y reporte al usuario.
- . Análisis de los hechos
- . Investigación interna
- . Análisis del comité disciplinario y respuesta al usuario
- . Traslado de respuesta al usuario.
- . En caso de proceder indemnización, se realiza la transacción por medio del área de atención al cliente. De no proceder se notifica la cliente y se atiende su solicitud de réplica en caso de ser presentada.

- . La segunda instancia o replica por parte del usuario se dirige a gerencia, para realizar contacto directo y revisar los hechos presentados y llegar a una posible conciliación. De no presentarse, el usuario tiene el derecho a continuar las instancias legales correspondientes.

Carrera 64 C No. 78 –580 Of. 201 Sur. Terminales de Transporte Norte – P.B.X. 230 51 19
Email: stsv@une.net.co

