



## POLITICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

SC

SS

CODIGO: DC-SI15

VERSIÓN: 0

# NUESTRA POLITICA

En CALFERQUIM SA.S. nos preocupamos por la satisfacción de nuestros clientes y reconocemos que para cimentar la confianza y credibilidad en nuestros procesos es preciso disponer de canales efectivos para la atención de las quejas, peticiones y recursos, y a través de los cuales la alta dirección dispone de todo su equipo de trabajo para hacer eficiente la identificación de fallas que promuevan generar propuestas de mejoramiento en nuestros procesos y disponiendo de 10 días hábiles para dar respuesta consecuente con la naturaleza de los hechos; así mismo dispone de su equipo de Calidad para evaluar los hechos desde diferentes puntos de vista, con lo que facilita una búsqueda de soluciones integrales que brinden al cliente seguridad y confianza.

## NUESTROS OBJETIVOS

- Disponer de canales efectivos para la captación de quejas reclamos y recursos de nuestros clientes.
- Efectuar un análisis con un equipo multidisciplinario para determinar la causalidad de las fallas.
- Establecer propuestas de mejora que permitan alinear los procesos hasta alcanzar procesos controlados con el mínimo de errores.
- Dar respuesta al cliente en máximo 10 días hábiles.



## POLITICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

SC  
SS

CODIGO: DC-SI15

VERSIÓN: 0

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE DE ACTUALIZACIÓN	FECHA
0	Creación del Documento	20 de Abril de 2022