

Proceso de atención de quejas y reclamos

1

Registro

Registra la queja o reclamo haciendo uso de los canales que hemos habilitado:

Escribiendo a:

servicioalcliente@cidet.org.co

O a través de nuestra línea:

01 8000 423 678

2

Acuso de recibo

Un (1) día hábil después de realizado el registro de la queja o reclamo, te enviaremos el acuso de recibo de la misma.

3

Análisis

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

4

Solución

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 respectivo soporte o evidencia de la implementación del correctivo correspondiente.

5

Plan de acción y seguimiento

Una vez cerrada la queja o reclamo, internamente procedemos a realizar el análisis de causas y el planteamiento de acciones correctivas para prevenir que esta situación se vuelva a presentar. Igualmente te enviaremos la evaluación para que nos cuentes tu nivel de satisfacción con la solución dada.