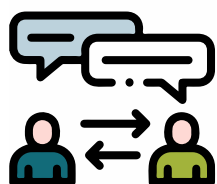


Atención de quejas, reclamos e incidencias



1. Recepción de información correspondiente a quejas, reclamos o incidencias.

- El cliente interno o externo o potencial cliente, comunica **la inconformidad o apreciación sobre la prestación del servicio** o el **producto** a través de los siguientes medios:



De forma verbal, personal o telefónicamente.



Por el **aplicativo Contáctenos** de la **página web**.



A través de un **correo electrónico** o una **carta física**.



El cliente interno a través del **sistema de información interno Cora**.



2. Crear el registro documento de incidencia en Cora.

- El colaborador que **recibe la información** o presencia la **situación** debe tomar **datos importantes** de esta y **generar el reporte de la solicitud de cliente** o **informe detallando el hecho presentado**



- Nombre del **Contacto**.
- Empresa.
- Número Telefónico.
- Correo electrónico.
- Descripción detallada de la situación, inconformidad o apreciación.

El cliente no deberá quedar inmerso en los procedimientos internos de Conhintec para recibir solución a su manifestación.

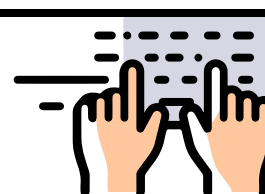


3. Generación de consecutivo interno según lo establecido en el procedimiento de atención de quejas, reclamos e incidencias.



- El cliente externo recibirá notificación del ingreso de **su requerimiento** al **sistema de información interno de Conhintec**.

4. Registro de análisis de causa en el Cora



5. Corrección



- El cliente externo recibirá evidencia de la **corrección inmediata** para **dar solución puntual a la situación** presentada.

6. Plan de acción

- El cliente externo, según necesidad, **recibirá notificación de plan de acción** a implementar para **eliminar causa raíz**.



7. Seguimiento y control



- Internamente en Conhintec SAS, se **revisará que se cumplan con los planes de acción**, y según solicitud inicial, **se comunicará a cliente** externo el avance del requerimiento.

Contactos para resolución de quejas y reclamos



SGI – Sistema de gestión Integral

YADY MARIN GUTIERREZ

Correo: ymarin@conhintec.com

Contacto: +57 301 2705090



Desarrollo Organizacional

ALEJANDRA GOMEZ JARAMILLO

Correo: agomez@conhintec.com

Contacto: +57 319 6510419



@conhintecsas



Laboratorio acreditado por el IDEAM bajo la Resolución 0793 del 14 de junio de 2023 para la toma de muestra y análisis en la Matriz Aire.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Secretaría Seccional de Salud y
Protección Social de Antioquia