

Procedimientos para la Tramitación de Quejas

- ✓ La interposición de Quejas se debe realizar de: **Manera Personal o por correo electrónico.**
- ✓ Solicitar al Personal de Atención al Usuario, el formulario establecido para tal fin.



Paso 01

Recepción

- ◆ Llenar el Formulario(s).
- ◆ Entregar copia de cédula.
- ◆ Verificar datos.



Paso 02

Registro en el sistema

- ◆ Registro:
 - ✓ Digitación de datos.
 - ✓ Asignación del Número Único.



Paso 03

Comunicación y Entrega

- ◆ Comunicar:
 - ✓ No. Único.
 - ✓ Plazo para dar respuesta:
7 días hábiles.
- ◆ Entrega del formulario (s).



Paso 04

Investigación

- ◆ Investigar.
- ◆ Analizar y evaluar.
- ◆ Elaborar el Expediente.



Paso 05

Resolución

- ◆ Instancia Resolutiva:
 - ✓ Comité de resolución de queja:
Gerente y/o OAU.
- ◆ Entrega de resolución.
- ◆ Cierre de caso.

Plazo establecido para emitir respuesta, siete (7) días hábile a partir de recibida la queja.