



CONSTRUIMOS
CON USTED

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

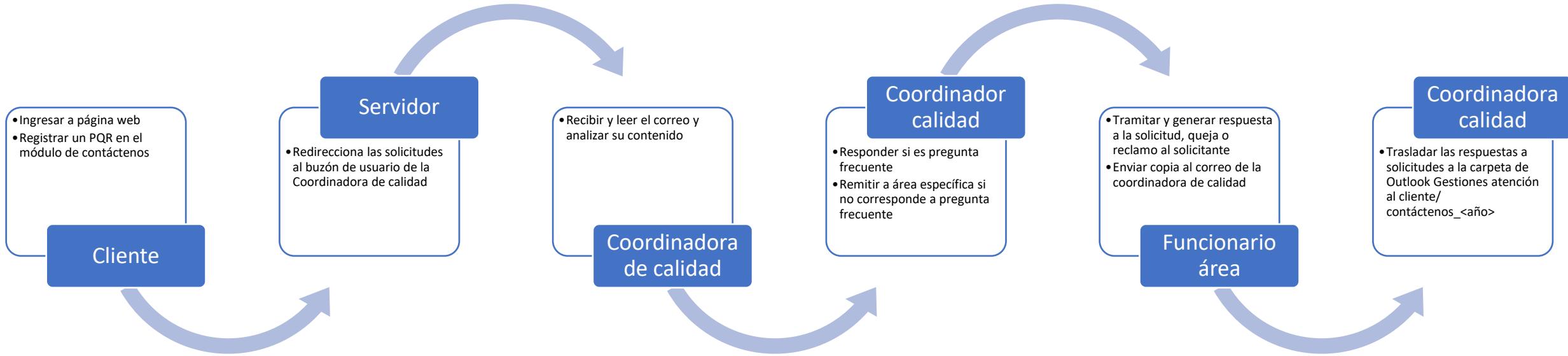


Fecha: 20/10/2022
CODIGO: P-DGC-07
VERSIÓN: 0

CONTENIDO GENERAL

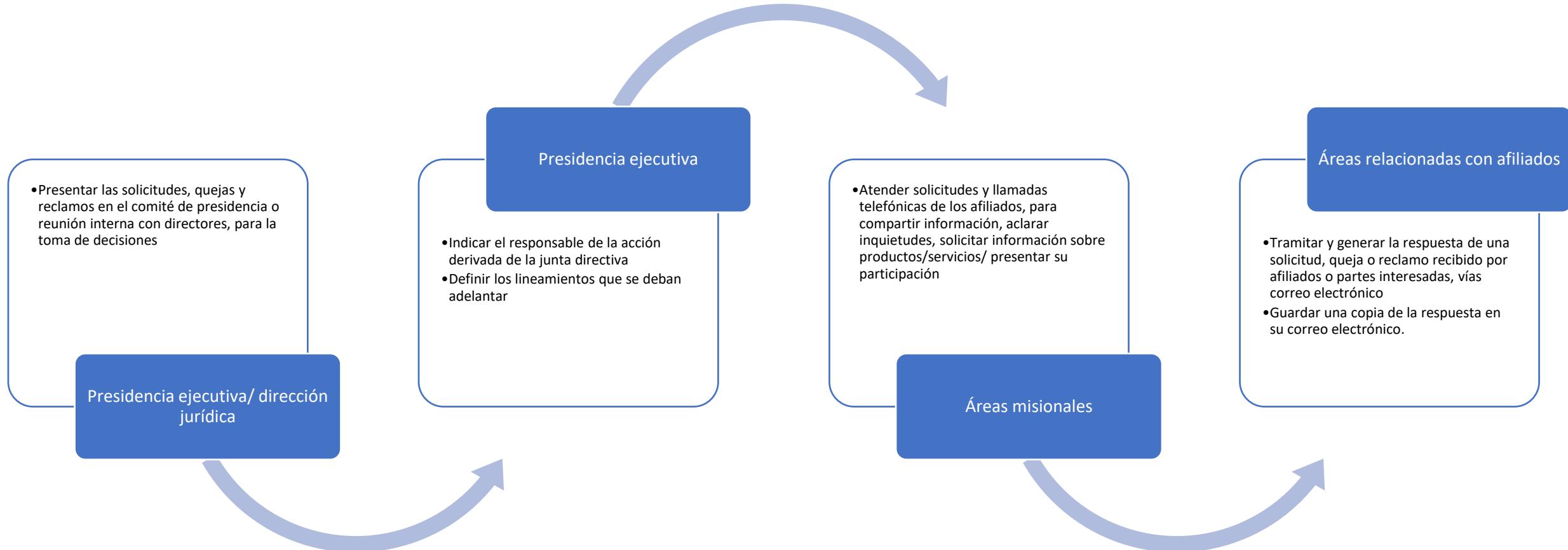
1. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE CONTÁCTENOS PÁGINA WEB
2. SOLICITUDES, QUEJA SY RECLAMOS DESDE OTRAS VÍAS
3. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ESPERADOS
4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES
5. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS
6. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES
7. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS DE GERENTES REGIONALES Y SECCIONALES
8. ARCHIVO

1. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE CONTÁCTENOS PÁGINA WEB



Nota: las solicitudes asociadas a participación de eventos se traman a la dirección de productos y servicios o encargada del evento. No se requiere copia de la respuesta

2. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE OTRAS VÍAS



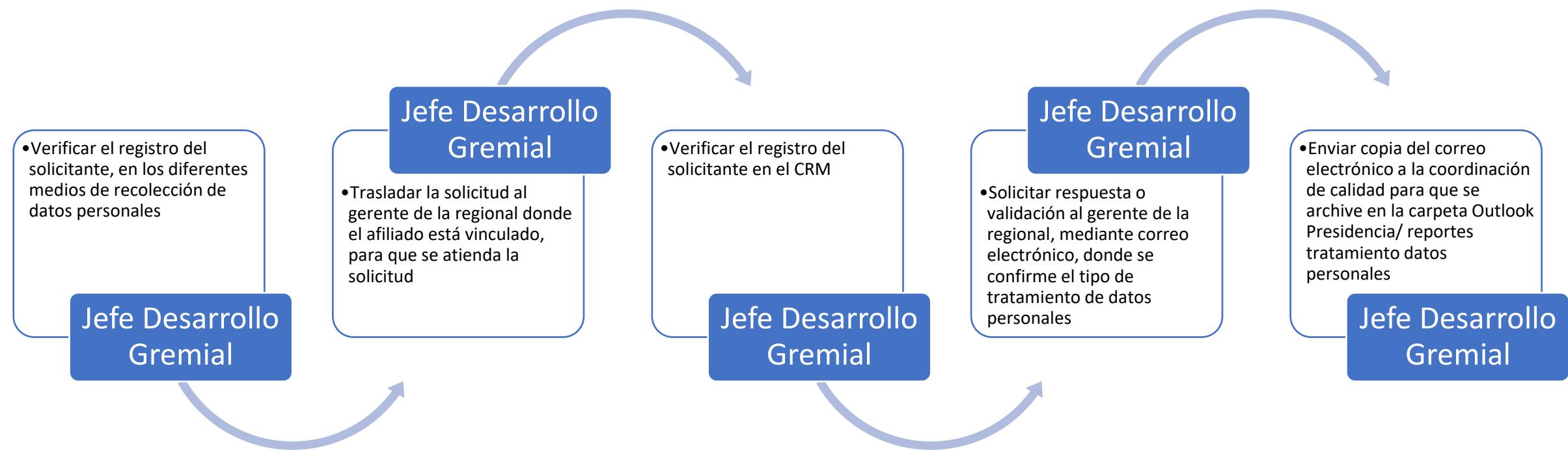
3. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ESPERADOS



Si se recibe solicitud de tratamientos de datos personales por parte de un funcionario de la organización, se debe remitir al jefe de desarrollo gremial regional la respectiva solicitud

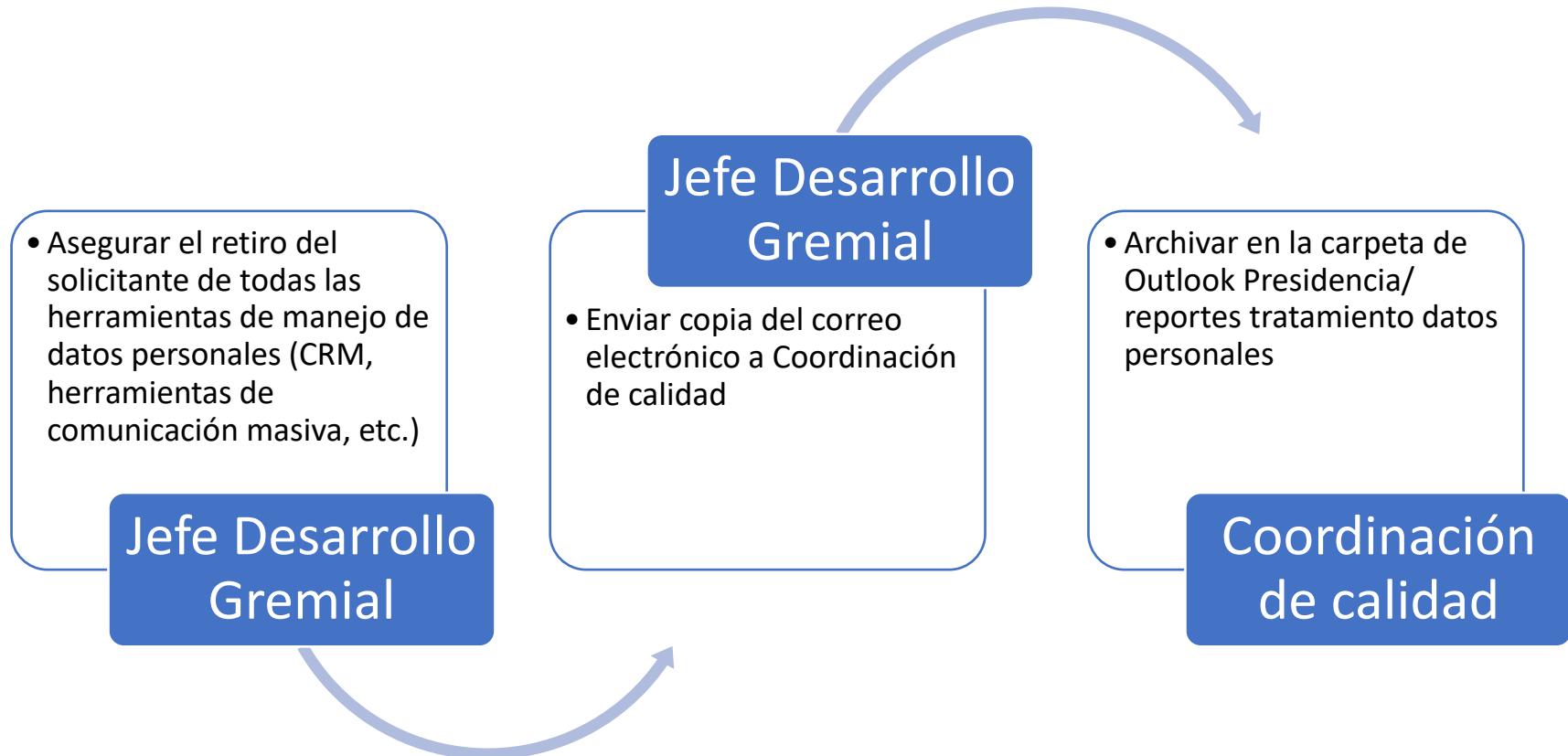
4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES

SOLICITANTE ES AFILIADO

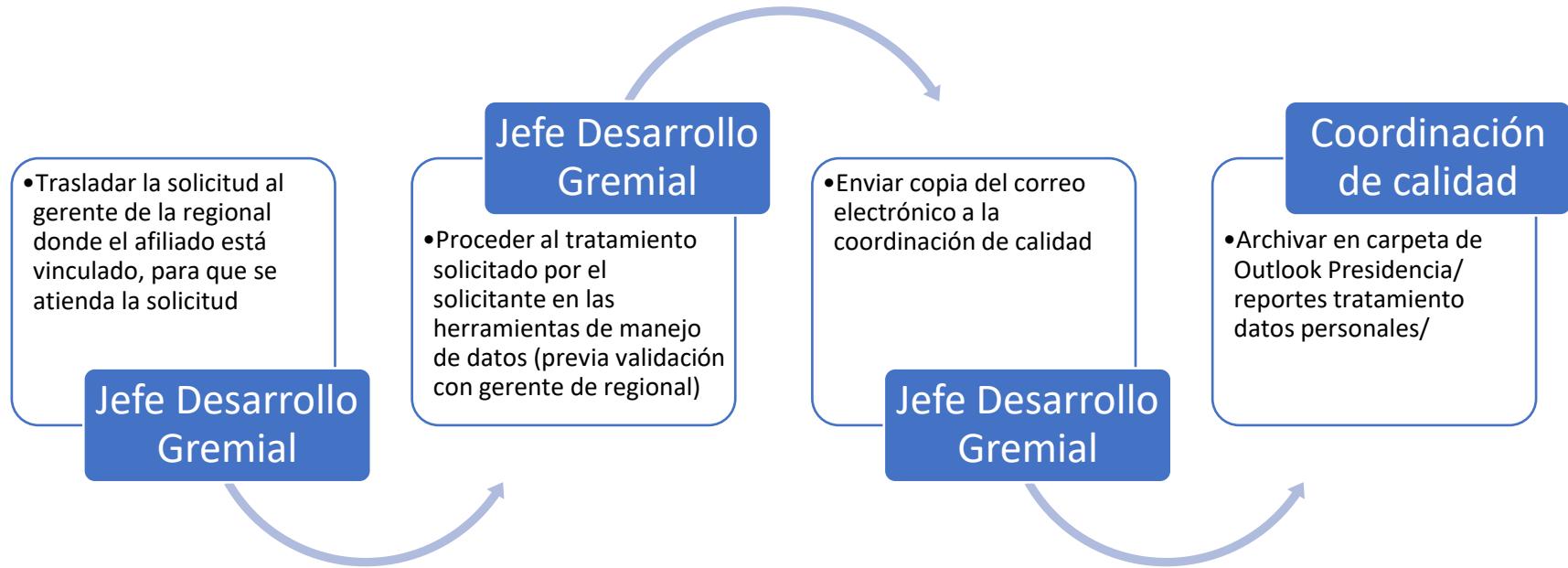


4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES

SOLICITANTE NO ES AFILIADO



4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES SI SE REQUIERE TRATAMIENTO DIFERENTE A ELIMINACIÓN



5. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS

- Informar a alta dirección:
- Comportamiento de las solicitudes, quejas y reclamos de afiliados y clientes
- Solicitudes desde el contáctenos
- Solicitudes de tratamientos de datos personales de acuerdo recibidos a través de los medios de manejo

Revisión por la dirección

Coordinador/
auxiliar calidad

- Verificar de forma trimestral, los correos tramitados para la respectiva medición del indicador

- Hacer recordatorio mensual, vía correo electrónico a las áreas implicadas, si los correos no han sido gestionados por el personal de la organización, solicitando sea enviada a la coordinación de calidad, la copia del correo de respuesta al solicitante

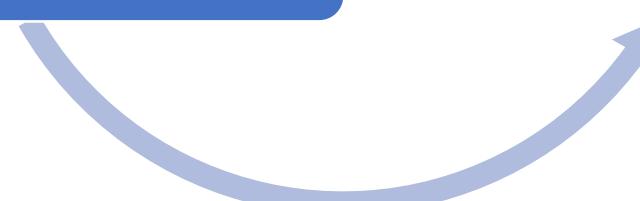
Coordinación de calidad

- Asegurar que los afiliados registrados en el CRM, que se encuentren en estado activo sean actualizados por el área de comunicaciones en las herramientas de comunicación masiva

Jefe desarrollo
gremial

Áreas misionales

- Tramitar el correo de contacto de clientes y partes interesadas al área de comunicaciones en las herramientas de comunicación masiva



7. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS DE GERENTES REGIONALES Y SECCIONALES

- Identificar los PQR
- Tramitar los PQR a las diferentes áreas de la organización para su atención

Jefe desarrollo gremial

Profesional de desarrollo gremial

- Enviar los compromisos generados en la sesión, los cuales pueden ser traducidos en solicitudes, compromisos, quejas y reclamos
- Enviar a jefes de área para que se inicie el seguimiento en un tiempo no mayor a 30 días hábiles

