



Su Aliado Estratégico

POLITICA PARA ATENCION DE PETICIONES, INQUIETUDES, QUEJAS O RECLAMOS

Esta política tiene como fin implementar un procedimiento que permita a nuestros clientes internos y externos presentar sus quejas, reclamos y sugerencias, garantizando una oportuna y efectiva respuesta y solución a sus requerimientos. Con el fin de mantener un alto nivel de servicio a nuestros clientes, WORKING SERVICES SAS. Tiene como norma suministrar sus servicios cumpliendo con las condiciones pactadas en la negociación (cantidad, precio, calidad, características técnicas, etc.). Sin embargo, si usted considera que el servicio prestado no satisface sus requerimientos puede formular sus sugerencias, quejas y reclamos a través del personal encargado de su atención dentro de los 3 días hábiles después de la entrega del servicio y/o identificación del caso particular.

Las quejas y reclamos pueden realizarse por los conceptos de atención, facturación, cartera, tiempo de entrega, documentación, cumplimiento de normatividad laboral, faltantes, presentación, contaminación, especificaciones técnicas del servicio y demás aplicables y serán resueltas en el término estipulado de acuerdo con la categoría a la cual pertenezca de acuerdo al procedimiento interno de PQR.

El personal encargado de la atención de su queja o reclamo le informará la fecha estimada para la respuesta y la solución propuesta para su caso, teniendo presente el procedimiento.

TERMINOS: Los clientes serán notificados de la recepción, avance y cierre de sus quejas, reclamos o sugerencias mediante comunicación (Correo electrónico) centralizada y enviada desde la coordinación de servicio al cliente.

La Coordinación de Servicio al Cliente recibirá las quejas de servicio, reclamos técnicos, eventos adversos y reclamos; los cuales redireccionará a las áreas o responsables, las cuales serán los encargados de registrar los avances de las mismas y la solución final al cliente, asegurándose de dar una respuesta escrita al interesado en los términos establecidos en el procedimiento de PQR. (Teniendo en cuenta los tiempos contractuales de respuesta establecidos por el cliente de manera particular).

La Coordinación de Servicio al Cliente velará por los avances y solución oportuna de las quejas, reclamos y sugerencias radicados de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

Mensualmente se entrega informe a la alta Dirección consolidado estatus del sistema y la gestión realizada.


MARIA GABRIELA QUINTERO T.
Representante Legal

Versión 01
Fecha de revisión: Enero 30 de 2020

