

# POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

## Medios de Recepción de Reclamos

A través de nuestra área de Servicio al Cliente se lleva un control de todas las reclamaciones recibidas por los diferentes medios, las cuales son informadas a las Gerencias y/o Áreas correspondientes. El proceso concluirá una vez se realice la llamada Pos-reclamo, confirmando la respuesta y/o gestión a la solicitud y conociendo la satisfacción del cliente.

- ✓ **Vía Telefónica:** Servicio al Cliente recibe todas las llamadas a través de las líneas 01 8000 510606, 6910500 Ext. 2461 y Celular 320 696 7880.
- ✓ **Internet:** Por medio del correo electrónico [servicioalcliente@coexito.com.co](mailto:servicioalcliente@coexito.com.co)

## Tiempo de Respuesta

Para el proceso de reclamaciones desde el momento de su conocimiento hasta la generación de una respuesta al Cliente, COEXITO SAS ha establecido un plazo de quince (15) días hábiles. Si no es posible solucionar el requerimiento del Cliente en este tiempo, se le comunicará indicándole la fecha en que se dará respuesta definitiva.

Si dentro de los tres (3) meses siguientes de haber tenido conocimiento de un reclamo, Analista de Servicio al Cliente y Calidad no logra comunicación con el Cliente, se cerrará automáticamente dejando evidencia del seguimiento realizado.

### Ciclo de Atención de Reclamos

