



<b>OBJETIVO</b>	Crear los mecanismos necesarios para atender las quejas, solicitudes o sugerencias que los usuarios o las partes interesadas manifiesten con relación al servicio prestado, con el fin de dar una respuesta efectiva a sus inquietudes.
<b>RESPONSABLES</b>	Gerente General, Jefe de Sistemas de Gestión, Coordinador de Sistemas de Gestión Contrato EPM
<b>GRUPO DE TRABAJO</b>	ASISTENTE SISTEMAS DE GESTION, JEFES DE ÁREA.
<b>PROVEEDOR INTERNO</b>	TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
<b>CLIENTE INTERNO</b>	TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>	PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y MEJORA
<b>DOCUMENTOS</b>	PSM-005 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
<b>REGISTROS</b>	FSM05-01 Formato para el recibo de Quejas, Solicitudes y Sugerencias FSM05-03 Informe de seguimiento de quejas
<b>RECURSOS</b>	COMPUTADORES, ELEMENTOS DE OFICINA, ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN. MANUAL DE GESTIÓN MSG-001-02
<b>INDICADOR</b>	% DE EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS

<b>TIEMPO DE RESPUESTA:</b>	Tiempo de respuesta: 3 días hábiles. Tiempo máximo de respuesta: 15 días hábiles (Para quejas o reclamos que requieran re-análisis o investigaciones más exhaustivas).
-----------------------------	---

<b>MECANISMOS DE ATENCIÓN:</b>	Página web: <a href="http://www.labormar.com">www.labormar.com</a> Correo electrónico: <a href="mailto:hermano.gonzalez@labormar.com">hermano.gonzalez@labormar.com</a> Teléfono: 3161020 Ext. 1009
--------------------------------	---