



calidad en infraestructura



Procedimiento de Atención a quejas, solicitudes o sugerencias

Diciembre de 2022

Atención a quejas, solicitudes o sugerencias

1



La recepción de una queja, solicitud o sugerencia, se recibe a través de oficios al correo electrónico contacto@joyco.com.co, medio telefónico al +57 312 447 7972 o de manera personal.

2



La queja, solicitud o sugerencia es recibida directamente por el proyecto y controlada por el Área de Gestión de la Información y remitida al Director de Gestión Integrada e Innovación para su seguimiento.

3



Si la queja es recibida a través de un oficio, su confirmación será realizada mediante el sello de correspondencia.

4



Si la queja fue recibida a través del correo electrónico, el responsable tendrá 5 días hábiles para remitir respuesta de confirmación.

5



La pertinencia de la queja, solicitud o sugerencia será validada por el responsable de la misma.

6



Una vez validada su pertinencia, el responsable analizará sus causas y definirá las acciones a tomar de acuerdo con el procedimiento [*Gestión para la mejora P-GI-02*](#).