

## PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES



Nuestros clientes son lo más importante para nuestra organización y nos impulsan a mejorar día a día.

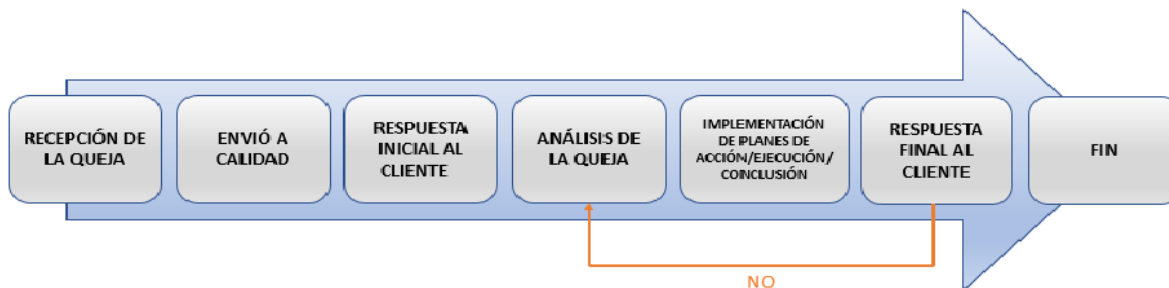
Para SGS es muy importante su opinión por lo que hemos dispuesto los siguientes canales de comunicación para escucharlo:

- Ingresando a nuestra página web [www.sgs.co](http://www.sgs.co) en el link contacte con nosotros / método preferido de contacto / opción " correo electrónico ".
- Enviando un correo a [co.servicioalcliente@sgs.com](mailto:co.servicioalcliente@sgs.com)
- A través de llamadas telefónicas 01 8000 180126 (Call Center) + (1) 742 2274 EXT 13607.
- Por medio escrito: carta a la dirección Carrera 100 N°25C - 11 Bogotá D.C.
- A través de nuestras redes sociales.

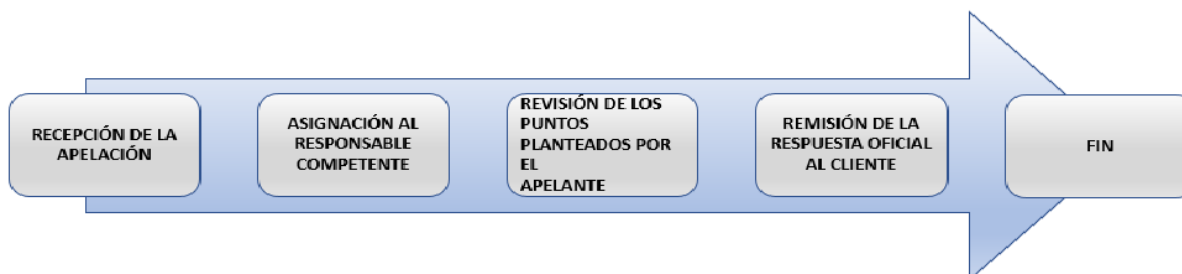
## PROCESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

Una vez recibida su sugerencia, queja y/o apelación, le daremos el respectivo trámite dentro de la organización, y cuando se culmine el proceso de revisión se enviará un correo electrónico informándole los resultados del proceso y la solución. Los siguientes diagramas describen nuestro proceso interno:

### PROCESO DE QUEJAS



### PROCESO DE APELACIONES



El tiempo máximo estimado para dar cierre a una queja es de quince (15) días hábiles, y el de las apelaciones es de veintiuno (21) días hábiles.

En el caso de apelaciones, esta debe ser entregada a SGS máximo dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la a la fecha de la entrega de los resultados al cliente.