

PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES



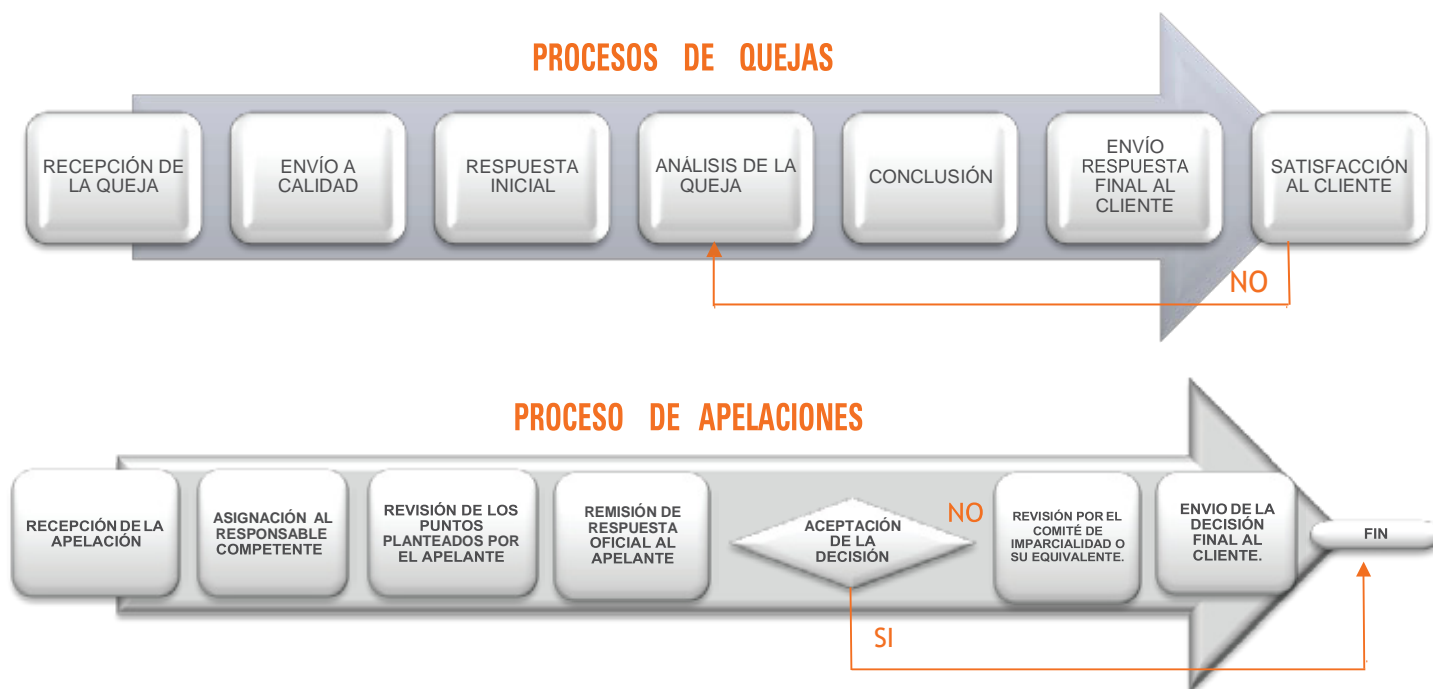
Nuestros clientes son lo más importante para nuestra organización y nos impulsan a mejorar día a día.

Nos interesa escucharlo y para esto hemos dispuesto los siguientes canales de comunicación:

- Ingresando a nuestra página web www.sgs.co en el link contacte con nosotros / método preferido de contacto / opción "correo electrónico".
- Enviando un correo a co.servicioalcliente@sgs.com
- Por medio escrito: correo certificado, carta a la dirección Carrera 100 N°25C - 11 Bogotá D.C.
- A través de llamadas telefónicas 01 8000 180126 (Call Center) + 57 1 742 2274 13602.

PROCESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

Una vez recibida su sugerencia, queja y/o apelación, le daremos trámite dentro de la organización, finalmente se enviará un correo electrónico informándole los resultados del proceso y la solución. El siguiente diagrama describe nuestro proceso interno.



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.