

certi.

Procedimiento PQRF'S

1

Radical PQRF

Radica tu petición, queja, reclamo o felicitación, a través del portal disponible en la página web.



2

Informar número de caso

Automáticamente nuestro portal de PQRF te notificará por correo electrónico el número de radicado para tu seguimiento.



3

Revisar y solucionar

Para garantizar una respuesta rápida a tu solicitud, nuestro equipo validará la documentación cargada. En caso de requerir información, te la solicitaremos para asegurar que tu trámite fluya bajo los más altos estándares de calidad.



4

Notificar respuesta

En cuanto nuestro equipo finalice el análisis de tu caso, te enviaremos un correo electrónico con la solución detallada. Ésta respuesta será revisada y aprobada previamente para garantizar que la información brindada sea precisa y segura.



5

Cerrar caso

Una vez enviada tu respuesta, procederemos a cerrar el caso en nuestro portal. Este cierre se realizará cumpliendo con lo establecido por la ley.

