

GENERALIDADES

- Toda sugerencia, queja o reclamo debe contener el nombre completo de quien la genere al igual que los datos de contacto. Su contenido debe referirse a hechos serios, concretos y reales para ser tramitada
- Toda recepción de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones debe ser registrada en el formato establecido y depositada en el buzón de sugerencias que estará ubicado en la sala de espera de la sede Principal y en las sedes de Norte y Armenia estará dispuesto junto al área de admisiones. De igual manera puede ser enviada vía correo electrónico info@cifel.co o al comité de calidad al correo ccalidad@cifel.co. Las PQRS también puede ser remitidas por la página web de la institución ingresando al link PQRs.
- La respuesta del área o profesional involucrado, no puede demorar más de 5 días hábiles, la cual puede ir acompañada de soportes escritos de ser necesarios.
- La respuesta final al usuario o cliente interno de las PQRS tendrán un máximo de 10 días hábiles en total. Para los derechos de petición se tiene un tiempo de 15 días hábiles.