

¿Sabes cómo tramitar tus felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos?

En la RED PREVICAR estamos a su disposición.

Si tiene algún requerimiento, te invitamos a tramitarla de la siguiente manera:



RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

- La administradora le atenderá y tomará su versión.
- Sé diligencia el formato para PQRS (SC-F-01) (con la ayuda de la administradora, si usted lo desea)



RADICACIÓN DEL REQUERIMIENTO

- La administradora radicara el formato diligenciado al correo corporativo **sac@holdingvml.net**



INVESTIGACIÓN DEL REQUERIMIENTO

- Será el coordinador de servicio al cliente quien realice este proceso basado en informes, fotos, videos u otros soportes que puedan ser necesarios para dar una respuesta adecuada a cada requerimiento.



SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

- La alta dirección y el coordinador de servicio al cliente, toman una decisión bajo el análisis de las evidencias recolectadas y el cumplimiento de la normatividad.



RADICACIÓN DEL REQUERIMIENTO

- El coordinador de servicio al cliente informará la decisión tomada referente a su requerimiento.

RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN:

1. Recepción y radicación del requerimiento
2. SAC dará el acuso recibido al cliente (E-mail)
3. Respuesta formal (estado del requerimiento, e-mail)
4. Tiempo sujeto a tratamiento de daños.



Nota: Para las tutelas y derechos de petición se tendrán en cuenta los tiempos legalmente establecidos

Su opinión es muy importante para nosotros, nos ayuda a continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.