



## IDENTIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SERVICIO



## IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO

### 8.2 Mecanismos de reclamación

SOBOCE cuenta con procedimientos formales para la recepción y gestión de reclamaciones, los cuales fueron implantados desde la gestión 2003.

Una reclamación formal puede realizarse ya sea por medio de una carta o fax, una llamada telefónica, una queja verbal o por medio del Buzón de Sugerencias, instalados en todas las oficinas comerciales y agencias en todo el país.

A través de un procedimiento se realiza todo el análisis, seguimiento, acciones correctivas, hasta la solución final del reclamo.