

Mecanismos de reclamación

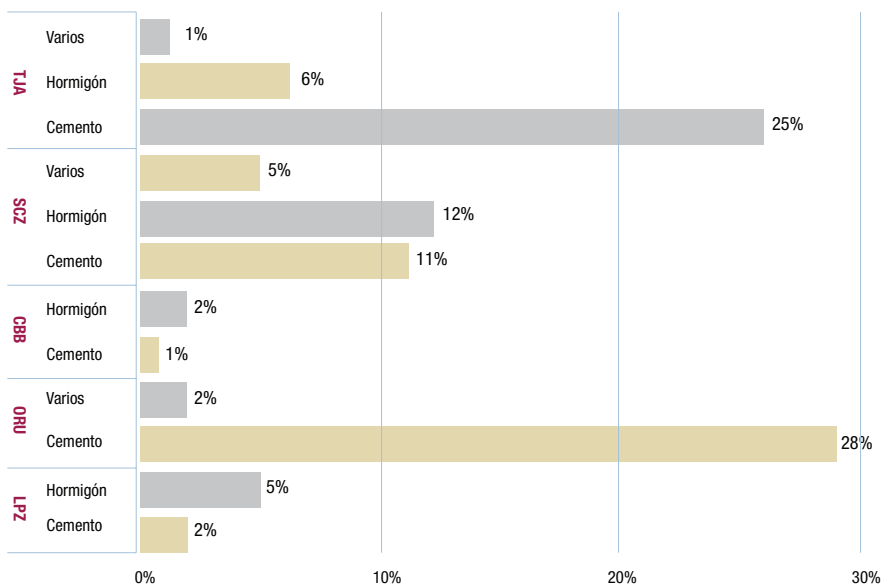
SOBOCE cuenta con procedimientos formales para la recepción y gestión de reclamaciones, los cuales fueron implantados desde la gestión 2003.

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. Estas acciones favorecen a mejorar el indicador de satisfacción de quejas que forma parte de la evaluación de satisfacción del cliente.

En el cuadro anterior se muestra la distribución porcentual de las reclamaciones recibidas en cada regional y de acuerdo a cada producto.

Reclamos por regional y por producto



SOBOCE ALCANZÓ UN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL

75%

