



QRA

Quejas, Reclamos y Apelaciones.

RECIBE Y REGISTRA

A través de los siguientes canales.



- a. Formulario web: www.camerfirma.com
- b. Correo: contacto@colombia.camerfirma.com
- c. Celular: 305 2986580

ANALIZA Y SOLUCIONA

Si se requiere se escala al área correspondiente



Se brinda solución a la Queja, Reclamo y Apelación

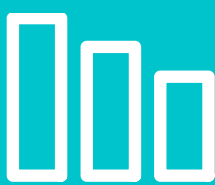
REPONDE Y CIERRA



Se entrega al reclamante una respuesta como resultado y la finalización del proceso de reclamación.

EVALUA SATISFACCIÓN

Eficacia de la respuesta



Se realiza una verificación de la recepción de la respuesta y satisfacción del cliente.

TRATAMIENTO APELACIONES



Se analizan los argumentos del peticionario que formula la apelación para dar una nueva respuesta.

QUEJA

Expresión de insatisfacción, diferente de la "apelación", realizada por cliente o suscriptor respecto a la calidad del servicio prestado.

RECLAMO

Manifestación de insatisfacción hecha por los clientes o suscriptores, sobre el incumplimiento de alguna característica del producto o servicio prestado.

APELACIÓN

Es toda solicitud presentada por el cliente potencial o suscriptor, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por la Entidad de Certificación Digital.