

## **REQUISITOS**

- Recepcionar la queja en forma escrita, telefónica o personal.
- Si es escrita diligenciar el formato correspondiente.
- Consignar en el libro radicador de quejas.
- Realizar la gestión ante la institución o persona involucrada.
- Informar al usuario la solución de la queja.
- Presentar el informe final.
- Archivar documentos.