

4 Procedimiento de Atención a Quejas

Diagrama	Actividad	Salida
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[1. Recepción de la Queja] A --> B{2. ¿La Queja Procede?} B -- Si --> D[4. Solución de la Queja] B -- No --> C[3. Notificación al Titular] C --> E[5. Envío de Resolución] E --> Fin([Fin]) C --> Fin </pre>	<p>1. Recepción de la Queja El Responsable de Procesos ARCO y el área interna se reúnen para analizar la queja y determinar si procede o no.</p>	<p>Correo electrónico</p>
	<p>2. ¿La Queja Procede? No – continuar en la actividad 3 Si – continuar en la actividad 4</p>	
	<p>3. Notificación al Titular El Responsable de Procesos ARCO se comunica con el titular sobre improcedencia al no levantarse la queja junto con los argumentos que la sustentan.</p>	<p>Correo electrónico</p>
	<p>4. Solución de la Queja El Responsable de Procesos ARCO y el área interna definirán acciones para solucionar la queja y se implementarán para su atención.</p>	
	<p>5. Envío de Resolución El Responsable de Procesos ARCO se comunica con el titular sobre la resolución y seguimiento de la queja.</p>	<p>Correo electrónico</p>
Fin		