

Procedimiento para la atención de reclamos

1. USUARIO INTERPONE RECLAMO

2. LA PERSONA QUE BRINDA ATENCIÓN LE INDICA EL NÚMERO DE RECLAMO Y LE ENTREGA COPIA DEL MISMO (EN CASO DE REGISTRO PRESENCIAL)

3. EL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS VERIFICA LOS FORMULARIOS REGISTRADOS

¿REQUIERE INSUMO?

No

4. REDACTA RESPUESTA E INGRESA LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA

5. VERIFICA EL MEDIO DE ATENCIÓN DEL RECLAMO

SOLICITA INSUMO PARA ATENDER RECLAMO A LA UNIDAD ÓRGANICA CORRESPONDIENTE

Sí

6. REALIZA EL ENVÍO DE LA CARTA DE RESPUESTA AL RECLAMO

NO OLVIDES QUE CONTAMOS CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL A TU DISPOSICIÓN

CANALES DE REGISTRO DE RECLAMOS:

- MESA DE PARTES
- KIOSKO
- PLATAFORMA
- CALL CENTER
- PÁGINA WEB
- CORREO:

RECLAMOSY RECLAMACIONES@LACAJA.COM.PE

EL PLAZO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ES DE 30 DÍAS CALENDARIO



Procedimiento para la atención de requerimientos de información

1. USUARIO PRESENTA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

2. LA PERSONA ENCARGADA DE LA MESA DE PARTES DOCUMENTOS REGISTRA EN EL SISTEMA EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y DERIVA AL BACK OFFICE

3. EL RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN VERIFICA EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN REGISTRADO

¿REQUIERE INSUMO?

No

4. REDACTA RESPUESTA Y VERIFICA EL MEDIO DE ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

5. REALIZA EL ENVÍO DEL DOCUMENTO DE RESPUESTA (VÍA COURIER O CORREO ELECTRÓNICO)

Sí

SOLICITA INSUMO A LA UNIDAD ÓRGANICA CORRESPONDIENTE

6. ATIENDE EL REGISTRO EN EL SISTEMA CON EL CARGO DEL ENVÍO

CANALES DE ATENCIÓN:

- MESA DE PARTES
- PLATAFORMA
- CALL CENTER
- CORREO:
AFILIADOS@LACAJA.COM.PE

EL PLAZO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN ES DE 30 DÍAS HÁBILES