

	CARTILLA DE USO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RECURSOS IMPUGNATORIOS VÍA TELEFÓNICA	Elaborado por ACG Versión 1.1 - 2021
---	---	---

La presente Cartilla ha sido elaborada para explicar el procedimiento de atención de reclamos y recursos impugnatorios vía telefónica, considerado dentro de los canales de atención a la ciudadanía. La central telefónica de CORPAC S.A. es el 414-100 y 230-1000.

El procedimiento es el siguiente:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
USUARIO INTERNO Y/O EXTERNO	Efectúa llamada telefónica al número indicado en la página web de CORPAC S.A.
RESPONSABLE DE RECLAMOS	Atiende la llamada telefónica, solicitando la identificación del recurrente (nombre completo, número de DNI y localidad desde la cual se comunica), luego procede a escuchar el motivo del reclamo y toma notas.
RESPONSABLE DE RECLAMOS	Asigna un código de atención correlativo de identificación del recurso presentado, el cual se pone en conocimiento del recurrente.
UNIDAD ORGÁNICA DE COMPETENCIA	El responsable de Reclamos traslada el requerimiento del usuario interno y/o externo a la unidad orgánica competente para dar atención al reclamo.
UNIDAD ORGÁNICA DE COMPETENCIA	Resuelve el reclamo, declarándolo fundado, infundado o inadmisibles, según sea el caso y se comunica con el responsable del Buzón de Reclamos para hacer de su conocimiento lo resuelto.
RESPONSABLE DEL BUZÓN DE RECLAMOS	Se comunica vía telefónica con el usuario interno y/o externo, a fin de darle a conocer la respuesta al reclamo presentado.
USUARIO INTERNO Y/O EXTERNO	Si no considera pertinente la respuesta obtenida a su reclamo, decide solicitar la reconsideración y/o impugnación del mismo.