

Tratamiento de quejas laboratorio de medidores

Si una vez prestado el servicio de calibración desea colocar una queja, deberá realizarla vía e-mail o solicitando el formato de quejas, para su diligenciamiento y orientación, para interponer sus observaciones o quejas acerca del servicio prestado. Dicha solicitud podrá remitirse al correo: calidadplaneacion@coserviciosesp.com.co

Una vez recibida la queja, el procedimiento para su tratamiento es el siguiente:

1. Respuesta de recibido: Se dará recibido a la queja vía correo electrónico en un tiempo máximo de 3 (tres) días.

2. Evaluación de la queja prestada: Se evaluará la queja teniendo en cuenta los criterios relacionados en la misma, verificando su procedencia, se determinarán las posibles causas y se definirán las acciones a que haya lugar puntualizando los tiempos para la solución de la queja.

3. Respuesta de la queja: Una vez evaluada la queja se notificará al cliente de manera formal comunicando las acciones correctivas tomadas.

El tiempo de respuesta a la queja dependerá de las acciones a implementar procurando no exceder 20 días hábiles a su presentación formal.

CONTACTO:

Laboratoriomedidores@coserviciosesp.com.co

- calidadplaneacion@coserviciosesp.com.co