



**CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE  
CALDAS S.A. E.S.P.**

Procedimiento: Atención de quejas

	<p align="center"><b>CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P.</b></p> <p align="center"><b>Macroproceso:</b> Distribución  <b>Proceso:</b> Gestión Laboratorios  <b>Actividad:</b> DI12001003 - Realizar verificación inicial y posterior de medidores de Energía  <b>Procedimiento:</b> Atención de quejas</p>	<table border="1"> <tr> <td><b>Código</b></td> <td>PR-DI-12-000-003</td> </tr> <tr> <td><b>Fecha</b></td> <td>2022-03-19</td> </tr> <tr> <td><b>Versión</b></td> <td>1.0</td> </tr> </table>	<b>Código</b>	PR-DI-12-000-003	<b>Fecha</b>	2022-03-19	<b>Versión</b>	1.0
<b>Código</b>	PR-DI-12-000-003							
<b>Fecha</b>	2022-03-19							
<b>Versión</b>	1.0							

### Objetivo

Documentar los pasos requeridos para la atención de quejas de los clientes interno o externos de los laboratorios. Igualmente dar cumplimiento al requisito 4.8 Quejas de la NTC ISO IEC 17025:2017.

### Alcance

Aplica a los Laboratorio de CHEC

### Condiciones generales

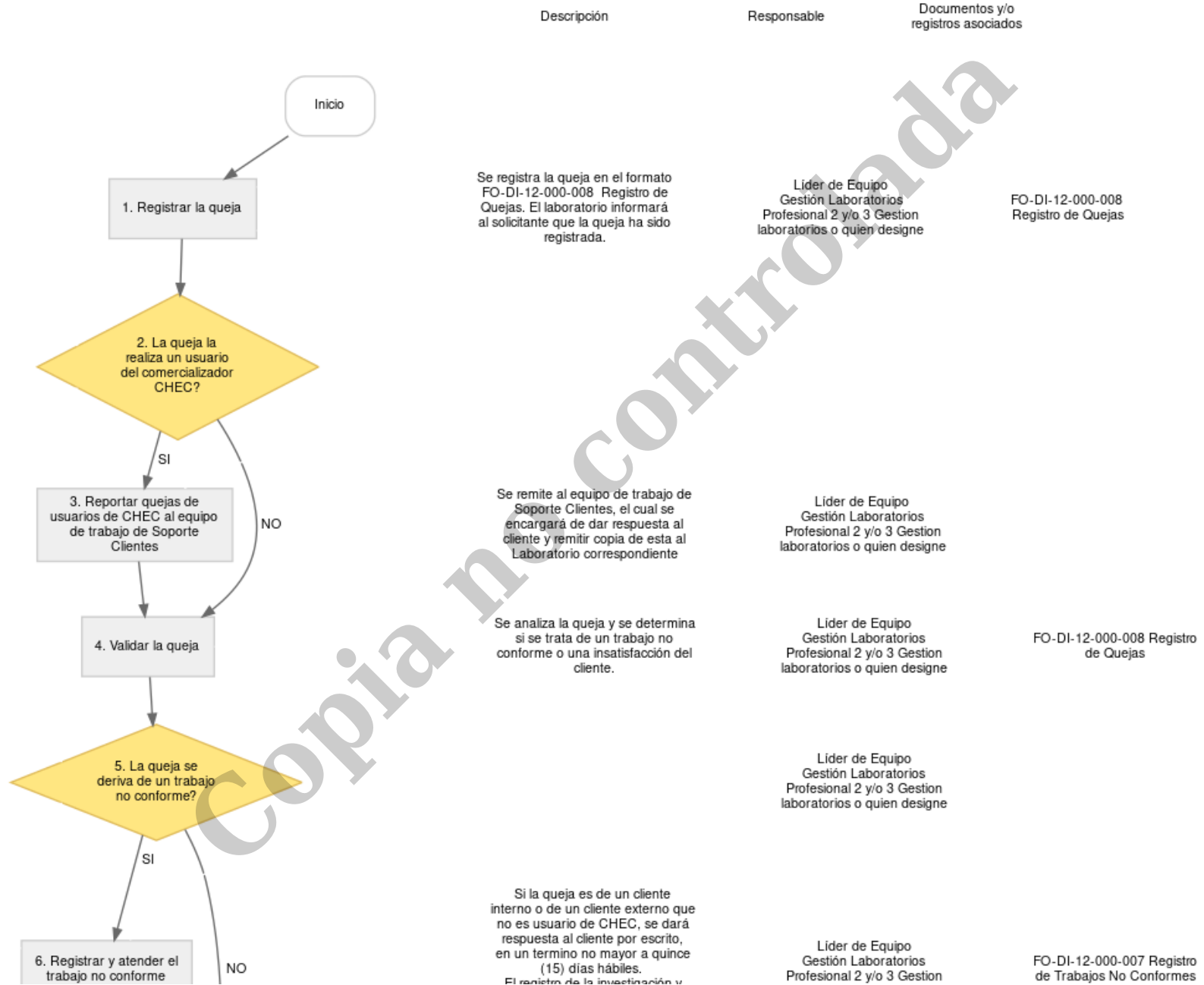
Las quejas relacionadas con los servicios prestados por los laboratorio se pueden recibir a través de los siguientes canales:

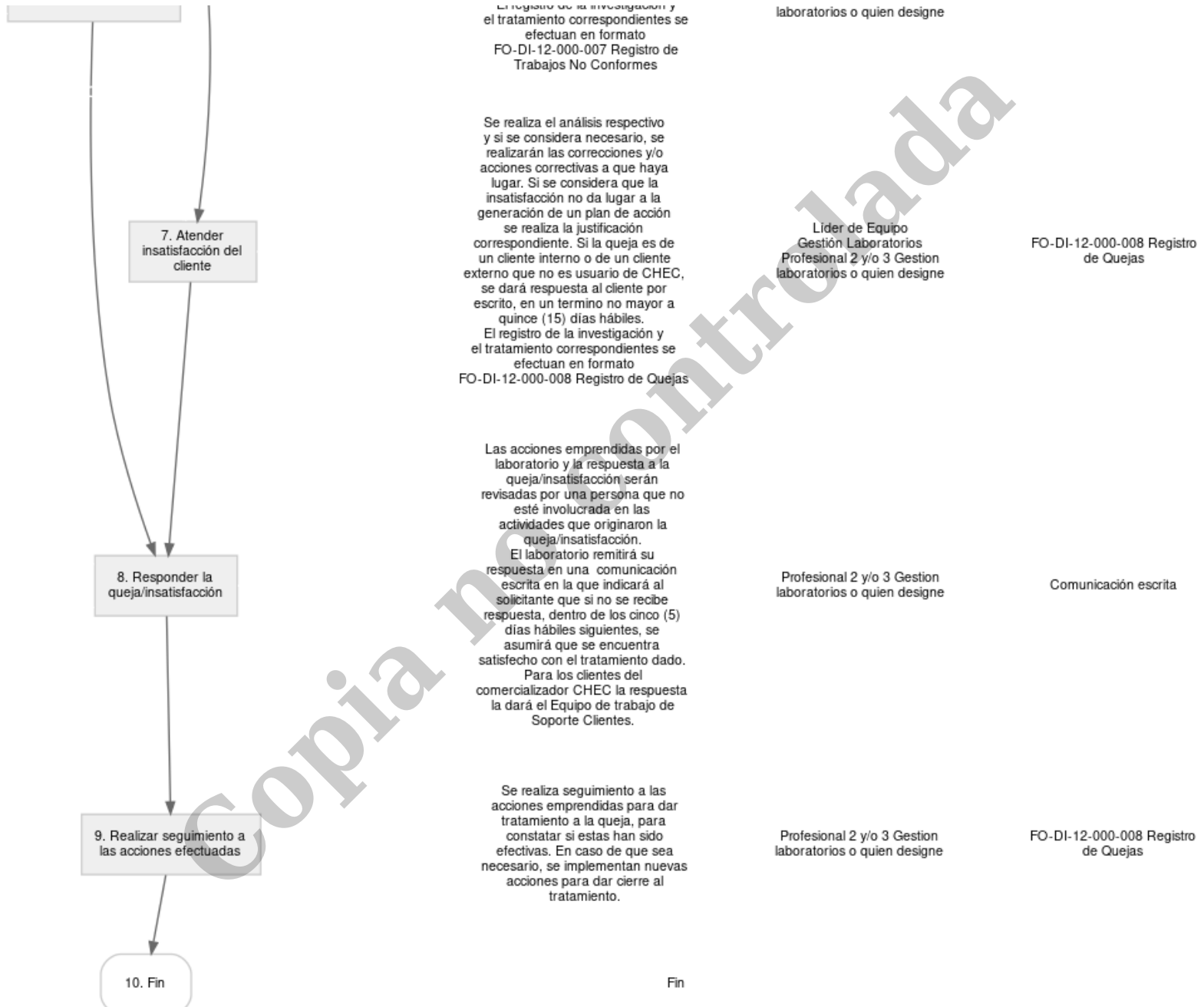
- A través de las oficinas de canales presenciales en los municipios del área de cobertura de CHEC
- A través del centro de atención telefónica #415
- A través del chat en la página web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)
- De forma verbal en las instalaciones de los laboratorios
- A través del correo electrónico LABORATORIOMEDIDORES@chec.com.co
- A través del correo electrónico laboratorioaceites@chec.com.co
- A través del correo electrónico LABORATORIOEPP@chec.com.co

Los laboratorios facilitarán al solicitante, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja, en cualquier momento que estos sean requeridos.

### Documentos de Referencia

NTC - ISO/IEC 17025.





**Copia no controlada**