

POLITICA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECURSOS DE APELACIÓN

- Calidad de Energía S.A.S., ha dispuesto para el proceso de quejas y apelaciones, las siguientes etapas: recepción, validación, investigación de la queja o apelación y decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta.
- Calidad de Energía S.A.S., ha dispuesto medios digitales y físicos para interponer cualquier tipo de queja y/o sugerencia. Para recursos de apelación solamente ha dispuesto medio de comunicación escrita.
- Las quejas pueden ser originadas por la mala atención al cliente, visitas incumplidas, imposición, conducta inapropiada de algún empleado u otras inconformidades presentadas por Calidad de Energía S.A.S.
- El recurso de apelación es la solicitud presentada por un cliente, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo evaluador de la conformidad en la prestación de sus servicios.
- Todas las investigaciones y decisiones relativas a las quejas, sugerencias y/o recursos de apelación no dan lugar a ninguna acción discriminatoria.
- Las quejas, sugerencias y/o recursos de apelación interpuestos por los clientes deben quedar registradas en el sistema interno "Synergy" asociado al proyecto y al cliente. Esta información será notificada al cliente.
- Se informará al cliente mediante comunicado escrito las medidas correctivas y los resultados de las acciones tomadas.
- En el proceso de tratamiento de quejas, sugerencias y recursos de apelación se toma en cuenta los requisitos de confiabilidad establecidos en GCP-PR-005 Procedimiento Confidencialidad de Información.
- Mensualmente el responsable del proceso de Gestión Calidad mediante registros de la plataforma Synergy, elaborara un informe que incluya el análisis estadístico de los datos correspondientes a las quejas, sugerencias y recursos de apelación que se presentaron en el periodo, el cual deberá ser divulgado al gerente general.
- Si durante el análisis de la queja, sugerencia y/o recurso de apelación se detecta una no conformidad o es procedente se deberá tratar de acuerdo a lo especificado en GCA-PR-004 Procedimiento de Acciones Correctivas y Acción de Mejora.
- Calidad de Energía S.A.S. establece como política, que las investigaciones y decisiones relativas a las quejas, sugerencias y/o recursos de apelación se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna.