

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de las quejas que se puedan presentar por parte de los clientes en la prestación del servicio de calibración, desde la recepción de la queja, el análisis, la implementación de acciones correctivas y preventivas y la respuesta oportuna al cliente, con el fin de asegurar la oportunidad en respuesta y la efectividad en la solución de las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio, cumpliendo con la normatividad vigente.

2. PROCEDIMIENTO

2.1 Gestión del servicio.

El coordinador de laboratorio de metrología, analista de metrología o técnico de metrología autorizado, durante el proceso de la solicitud del servicio, la oferta y la contratación del servicio de calibración, debe asegurar que el cliente o su representante aclare todas las inquietudes con relación al servicio prestado con un acompañamiento y asesoramiento continuo, tanto por escrito como verbal.

Nota1: En ningún caso se podrá entregar ningún tipo de información de los resultados de calibración a nadie diferente al cliente o su representante.

El cliente o su representante tiene la opción siempre de estar presente durante la ejecución del servicio que el laboratorio esté prestando, siempre y cuando se ajuste a la programación que se le haya asignado a dicho proceso y se haya coordinado en el momento de concretar la ejecución del servicio o mínimo cinco (5) días hábiles antes de esta.

En los casos en los que el cliente los solicite, el laboratorio acompañará y/o dirigirá la preparación, embalaje y despacho de los equipos calibrados, para la devolución de estos, el laboratorio cuenta con el procedimiento de manipulación de ítem de calibración, para garantizar su correcto despacho.

Una vez concluida totalmente la prestación del servicio, el laboratorio pedirá al cliente que califique mediante el [FOR-15-045 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CALIBRACIÓN DEL LABORATORIO DE METROLOGÍA](#).

2.2 Satisfacción del cliente.

Se dispone de una encuesta que se aplica cada vez que se finalice el servicio de calibración, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los clientes para consolidar información que permita implementar acciones que contribuyan a la mejora continua, fidelización de los clientes y aumentar la satisfacción de este. De manera semestral se alimenta el indicador “Efectividad en calidad del servicio de calibración”, se estima que el cliente está Satisfecho, si la calificación está igual o por encima de 4 en un rango de calificación de 1 a 5, las encuestas por debajo de 4 serán tenidas en cuenta y se asignará una acción correctiva junto con una acción de mejora.

2.3 Gestión de Quejas.

Este numeral nos describe las buenas prácticas para la recepción, validación, evaluación y toma decisiones acerca de las quejas.

2.3.1 Recepción de la Queja.

El gestor de experiencia del cliente/ agente Contact Center recibe la queja que el cliente interponga por medio verbal o escrito a través de los canales dispuestos para tal fin:

- Oficinas de servicio al cliente.
- Contact Center, líneas de atención 018000954141 o desde celular al 601-5806041; (en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:30 a 2:00 p.m.)

- Correo electrónico alcanos@alcanosesp.com
- Oficina virtual dispuesta en la página web con dirección: www.alcanosesp.com;

El receptor la envía a la oficina de experiencia del cliente que corresponda de acuerdo con el municipio al que se refiere la solicitud, para su radicación y trámite.

Los colaboradores (gestor de experiencia del cliente y/o gente Contact Center) encargados de recibir las PQR que ingresan por cualquiera de los canales dispuestos, registran la información en el sistema de información Comercial SICOM, el cual asignará el respectivo número de radicado. De acuerdo con el [INST-10-008 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS](#) y [PRO-10-011 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS \(PQR\)](#).

2.3.2 Notificar al cliente la recepción de la queja.

Luego de recibida la queja, independientemente del medio por el cual se haya interpuesto, se le debe notificar al cliente que la solicitud fue recibida y procederá con el respectivo trámite, se le informará el número de solicitud o código para el seguimiento de esta en caso de ser recibida por medio virtual y presencial. Para aquellos casos en los que la queja se interponga por medio del correo electrónico, en un tiempo no mayor a cinco (5) hábiles, se notificará como respuesta al correo el acuse de recibido con el radicado.

2.3.3 Validación de la queja.

El colaborador que ha recibido la queja, por medio escrito se comunica con el coordinador de laboratorio de metrología, quien determina si la queja está relacionada con las actividades del laboratorio, adicionalmente, se valida con la información existente en laboratorio, dando apertura con el registro [FOR-15-047 GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS METROLOGÍA](#); si durante la validación de la queja existen dudas sobre su procedencia, se analizará información adicional para determinar si corresponde a las actividades del laboratorio. Este proceso de gestión debe ser ejecutado por personal competente. La persona que realiza la investigación, revisión o decisión sobre una queja debe ser independiente de la actividad que originó la queja, cuando sea necesario para preservar la imparcialidad y confidencialidad.

Si durante la validación de la queja se define que no está relacionada con las actividades del laboratorio, se envía una respuesta por escrito al cliente con los argumentos pertinentes y se procede con el numeral "7.3.6 Respuesta al reclamante", del presente documento. En caso de que se defina que sí está relacionada, se da inicio con el debido tratamiento.

Si en el proceso de calibración el cliente presenta una queja, toda vez que no haya sido generado el certificado de calibración del equipo, el proceso se congela hasta tanto no se solucione el inconformismo del cliente, si agotadas todas las instancias posibles el cliente no desiste de su queja, el contrato queda anulado y el equipo puede ser recogido por el cliente sin generar ningún costo.

2.3.4 Tratamiento de la queja

Luego de validar que la queja si está relacionada con las actividades de laboratorio, el coordinador del laboratorio de Metrología evalúa si la queja se trata de un trabajo de calibración no conforme, en cuyo caso se aplica el procedimiento [PRO-15-010 GESTIÓN Y CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME](#). En caso de que la queja no amerite el tratamiento anterior, se define el tratamiento y se registra en el [FOR-15-047 GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS METROLOGÍA](#), el registro permite identificar como mínimo: fecha, reclamante cuando esté disponible, descripción, servicio o ítem involucrado, certificado cuando aplique, evidencia suministrada, responsable, análisis, decisiones, acciones, comunicaciones, estado y fecha de cierre por medio de una reunión con el colaborador involucrado: con lo anterior se recopila y verifica la información necesaria para efectuar el análisis de esta. El responsable de ejecutar el tratamiento, el responsable de verificar el resultado del tratamiento (estas personas no deben estar involucradas en las actividades que generaron la

queja, puede ser incluso personal externo al laboratorio con la competencia para la actividad específica).

Para esto evalúa la queja recopilando y verificando toda la información necesaria, si se presenta al menos uno de los siguientes factores, se considera como queja:

- Desviación que afecte la validez del resultado.
- Ejecución incorrecta del proceso de calibración.
- Errores en la emisión del certificado de calibración.
- Errores en la declaración de conformidad.

Adicionalmente, si se encuentra que se ha incumplido un requisito de la parte interesada, o se refiere a una insatisfacción sobre el procedimiento de tratamiento de una queja, también es validada como una queja.

2.3.5 Seguimiento al tratamiento de la queja.

El colaborador autorizado y asignado para ejecutar el tratamiento de la queja debe implementar las acciones que se establezcan y debe emitir informes de avance y/o finalización del plan de acción, dejando registro en el [FOR-15-047 GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS METROLOGÍA](#).

El laboratorio debe concluir, con base en evidencia objetiva, si la queja está sustentada o no sustentada. La decisión y sus fundamentos deben quedar registrados. Si existen limitaciones para investigar, estas deben documentarse.

El cierre debe realizarse y aprobarse por el coordinador del laboratorio, responsable y asignado para la verificación del resultado del tratamiento en donde este confirme el cumplimiento de las acciones propuestas, a fin de que se emita la respuesta oficial para el reclamante.

Nota 3: El técnico de metrología asignado para la ejecución del tratamiento debe ser diferente al trabajador involucrado en la queja.

2.3.6 Respuesta al reclamante.

El coordinador de laboratorio de metrología envía por escrito al reclamante informándole el tratamiento que se le dio a su queja y los resultados de las acciones realizadas. Esta debe contener la solicitud de respuesta por parte del reclamante, indicando su acuerdo/desacuerdo para dar cierre de la queja, conforme a los resultados informados. La respuesta se consigna en el [FOR-15-047 GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS](#). Si el reclamante acepta el cierre de la queja.

En caso de que el reclamante no se encuentre satisfecho con el tratamiento de la queja, es necesario retomar el numeral "7.3.4 Tratamiento de la queja", analizando la existencia de nuevas alternativas para su resolución, informando al reclamante sobre esta, si al finalizar el nuevo plan de acción, el reclamante aún no está satisfecho con el tratamiento de su queja, se le informa que puede recurrir a las instancias que considere pertinentes, y el laboratorio queda dispuesto a justificar ante ellas, con la suficiente evidencia, su decisión de dar por cerrada la queja.

2.3.7 Cierre del tratamiento de quejas.

Luego de que el reclamante haya aceptado la información suministrada y cierre de la queja, el coordinador del laboratorio de metrología asignado para verificar el resultado del tratamiento da cierre al tratamiento con su firma en el documento [FOR-15-047 GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS METROLOGÍA](#) esta persona será independiente de las actividades de laboratorio que haya originado la queja. Una vez cerrada la queja, se comunica al cliente el cierre de esta, de acuerdo con el numeral "2.3.6 Respuesta al reclamante".

2.3.8 Seguimiento y control a gestión de tratamiento de quejas.

El coordinador de laboratorio de metrología realiza y hace seguimiento y control estricto de manera mensual a la gestión de quejas presentadas por los clientes, obteniendo el consolidado de la información desde el sistema de información SICOM, La información sobre las quejas en proceso, cerradas y sus respectivos resultados se presentará mediante un informe al Director de Producción y Operaciones, con el fin de formular conclusiones y definir las acciones correspondientes.

Las quejas se analizan periódicamente para identificar tendencias, recurrencias y posibles problemas sistémicos. Una queja repetitiva o con impacto sobre la validez de resultados debe generar una evaluación de causas, riesgos, extensión a otros trabajos similares y necesidad de acciones correctivas. para ello se registra el [FOR-15-075 CONSOLIDADO ANÁLISIS DE INDICADORES CLAVE DEL LABORATORIO](#).

Las acciones correctivas y las acciones de mejora generadas de las quejas son guardadas en el laboratorio por un periodo mínimo de cinco años con el fin de dejar evidencias ante futuras reclamaciones.

3. ANEXOS.

3.1 Anexo 1: Definiciones.

- **PQR:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos relacionadas con el servicio público.
- **Queja:** Es expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta (NTC ISO/IEC 17025:2017).
- **Reclamación:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador ya sea en interés particular o general, debido a la prestación irregular del servicio. Aplica cuando el suscriptor o usuario presenta una solicitud frente a una posible irregularidad en la prestación del servicio público.
- **Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a Alcanos de Colombia S.A E.S.P. a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del contrato de servicios públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa procede el recurso de reposición, y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- **Recurso de queja:** Es el que se interpone directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando Alcanos de Colombia S.A E.S.P. rechaza el trámite del recurso de Apelación.
- **Notificación:** Es el acto con el cual Alcanos de Colombia S.A E.S.P. pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el suscriptor o usuario del servicio, la cual se hará con base en lo dispuesto en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y demás que la adicionen, modifiquen, sustituyan o revoquen.
- **SIA:** Solicitud Interna de Alcanos.
- **SSPD:** Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios.

- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el contrato de servicios públicos.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario de un inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

COPIA NO CONTROLADA

HISTORIAL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
1	17/Mar/2023	EMISIÓN INICIAL. (SOLICITANTE/ELABORÓ: L.V. LEYVA)
2	07/Mar/2024	EN ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS NORMATIVOS DISPUESTOS EN LA NTC-ISO/IEC 17025:2017, SE LE REALIZAN LAS SIGUIENTES MODIFICACIONES AL DOCUMENTO:- SE AJUSTA EL OBJETIVO.- SE ELIMINAN ALGUNAS DEFINICIONES YA QUE NO TENIAN APLICABILIDAD DENTRO DEL DOCUMENTO.- SE AJUSTA EL NUMERAL 7. PROCEDIMIENTO (7.1 GESTIÓN DEL SERVICIO; 7.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE; 7.3.1 RECEPCIÓN DE LA QUEJA; 7.3.2 NOTIFICAR AL CLIENTE LA RECEPCIÓN DE LA QUEJA; 7.3.3 VALIDACIÓN DE LA QUEJA; 7.3.4 TRATAMIENTO DE LA QUEJA; 7.3.5 SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DE LA QUEJA; 7.3.6 RESPUESTA AL RECLAMANTE; 7.3.7 CIERRE DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS; 7.3.7 SEGUIMIENTO Y CONTROL A GESTIÓN DE TRATAMIENTO DE QUEJAS).- SE AGREGAN LAS NOTAS 1,2 Y 3- SE AGREGA EL NUMERAL 8. ANEXOS. (SOLICITANTE/ELABORÓ: YY. DÍAZ)
2	20/May/2024	- EN ATENCIÓN A LA REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS QUE SE ADELANTA, SE AJUSTA LA CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO PASANDO DE INST-30-014 A INST-15-014. (SOLICITANTE/ELABORÓ: Y.Y. DÍAZ).
3	27/Ago/2026	DE ACUERDO CON LA SOLICITUD #4627, POR PARTE DEL PROCESO DE METROLOGÍA, SE ACTUALIZA EL PRESENTE INSTRUCTIVO, CON LAS SIGUIENTES OBSERVACIONES:- EL INSTRUCTIVO SE MODIFICA DE MANERA GENERAL, CON LA MIGRACIÓN DEL DOCUMENTO EN LA NUEVA PLANTILLA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. ADICIONAL, SE MODIFICA EL OBJETIVO, DANDO MÁS ROBUSTEZ A LA EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS. IGUALMENTE, EN EL PROCEDIMIENTO SE INCLUYEN ALGUNOS PÁRRAFOS QUE SE ALINEAN CON EL PROCEDIMIENTO DE LA COMPAÑÍA PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS. - SE SUSTITUYE EL CARGO DE “AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE” POR “AUXILIAR DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE”. - SE AJUSTAN LOS HORARIOS DEL CONTACT CENTER. (SOLICITANTE/ELABORÓ: L.V LEYVA; COORDINADOR DE LABORATORIO DE METROLOGÍA):

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Yurani Yaneth Diaz Serrato Cargo: Analista de Calidad Neiva Fecha: 27/Ago/2026	Nombre: Karol Maritza Chavarro Dussan Cargo: Lider Integridad y y HSEQ Neiva Fecha: 28/Ago/2026	Nombre: Liceth Viviana Leyva Marin Cargo: Coor Metrologia Neivana Fecha: 01/Sep/2026