

	<b>COMERCIAL</b>	<b>CODIGO:</b> GC-PR-01
		<b>VERSION:</b> 07
		<b>FECHA:</b> 2022-04-05

## ANEXO 1 GESTIÓN DE QUEJAS

1. El cliente puede presentar quejas por medio de la página WEB (CONTACTO), Llamada al 601 702 5077 o al correo [comercial@metronika.com.co](mailto:comercial@metronika.com.co) durante los 10 días calendario posteriores a la entrega del ítem calibrado, adicionalmente, podrá presentar quejas por el mal uso y tratamiento de los datos personales y podrá iniciar proceso legal según los tiempos y determinaciones de la ley 1581 de 2012 , decreto 1377 de 2013 y demás normas que le modifiquen o reglamenten.
2. Una vez radicada la queja se enviará correo de recepción de la misma.
3. El laboratorio tiene 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la misma para el tratamiento y comunicación de la respuesta.
4. Cualquier queja ya sea verbal o escrita, manejará un status de confidencialidad.
5. La queja será investigada para esto el cliente podrá suministrar documentos fotografías, grabaciones, videos etc, que aporten a la investigación.
6. Una vez analizadas las fuentes de información para lograr identificar las causas y/o argumentos el laboratorio tomara una decisión (procede / no procede).
7. Se dará la respuesta formal al cliente por correo electrónico o comunicación escrita.
8. Se realizará seguimiento vía telefónica o vía correo electrónico al cliente para verificar el grado de satisfacción relacionado a la solución de la queja.