

**GC-P02 GESTIÓN DE PQRSF V.06**

**TABLA 1. Responsables**

|               | <i>Elaborado</i>        | <i>Revisado</i>     | <i>Aprobado</i>             |
|---------------|-------------------------|---------------------|-----------------------------|
| <i>Nombre</i> | Julieth Rincón castaño. | Alexandra Vera      | Julio Raúl Andrade Martínez |
| <i>Cargo</i>  | Directora de calidad    | Directora Comercial | Gerente General             |
| <i>Fecha</i>  | 2026-04-30              | 2026-04-30          | 2026-04-30                  |

**TABLA 2. Documentos asociados**

| <i>Código</i> | <i>Nombre del documento</i>          |
|---------------|--------------------------------------|
| MG-F01        | Encuesta de satisfacción             |
| MG-F12        | Informe de encuestas de satisfacción |
| GC-F04        | Gestión PQRSF                        |
|               |                                      |

**TABLA 3. Control de cambios**

| <i>Versión modificada</i> | <i>Fecha</i> | <i>Cambios</i>  |
|---------------------------|--------------|---|
| 1                         | 03/09/2019   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Se modifica nombre de los líderes de proceso</li> <li>Se incluye los documentos asociados al procedimiento.</li> <li>Cambia la numeración del procedimiento</li> <li>Se anexa campo para la gestión de las encuestas de satisfacción</li> <li>Se anexa referencia de nuevo formato de informe de encuestas de satisfacción</li> </ol>  |
| 2                         | 2020-03-27   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Se hace cambio de logotipo organizacional</li> <li>Se actualiza el nombre de la razón social a TESLA LABORATORIO DE METROLOGIA</li> <li>Se incluye y se hace referencia a las encuestas de clima organizacional del personal del laboratorio.</li> <li>Se modifica toda la numeración del documento</li> <li>Se modifica metodología del procedimiento para las PQRSF</li> </ol> |
| 3                         | 2021-01-25   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Se modifica toda la estructura del procedimiento en su secuencia descriptiva para mejor claridad.</li> </ol>   |

|   |            |  |
|---|------------|--|
|   |            |  |
| 4 | 2021-06-01 | <p>Se da mayor claridad al procedimiento en donde por NC se hace como:</p> <p><b>Ítem 2 :</b> Remitir mediante correo electrónico acuse de recibido de la retroalimentación, informando el tiempo estimado de respuesta de acuerdo a la clasificación del mismo e información adicional que se pueda requerir de la PQRSF en caso que no sea claro el motivo de la manifestación.</p> <p><b>Ítems 6:</b> Para el caso de las PQRSF en especial las quejas y reclamaciones, una vez que se realiza todo el proceso de investigación, se procede a realizar el análisis de causas que originaron la situación con el fin, con el fin de identificar brechas e implementar los posibles planes de acción que puedan asegurar que no se genere de nuevo el inconveniente presentado.<br/>Nota.: al finalizar el proceso de análisis e investigación, se puede notificar al cliente el progreso de su requerimiento.</p> <p><b>Item 8</b><br/>Nota: la revisión y aprobación de la respuesta a las PQRSF, debe ser por personal diferente al involucrado en la investigación de las mismas. Para el caso del laboratorio PQRSF relacionados con el ámbito técnico y según su complejidad, serán aprobadas por el líder de aseguramiento metrológico, quien cuenta con la competencia requerida para dichos casos.</p> |
| 5 | 2026-04-30 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualiza versión y fecha del documento</li> <li>2. Se modifican los tiempos de atención a las PQRSF</li> <li>3. Se anexa en el paso 3 del procedimiento y se hace claridad acerca de la aceptabilidad de una PQRS</li> <li>4. Se anexa numeral 5.6 en cuanto a novedades con equipos de clientes en el laboratorio.</li> <li>5. Se indica como y donde se deben de guardar los registros de las PQRSF</li> <li>6. Se anexa en la secuencia 10 del procedimiento la gestión que debe realizarse en caso de no poder contestar al cliente su PQRSF en los tiempos establecidos.</li> </ol>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | 7. Se ordena toda la secuencia del procedimiento. |
|--|--|---|

CONTROLADO SG



## 1. OBJETIVO.

Resolver oportunamente los requerimientos presentados por los clientes y usuarios relacionados con los servicios prestados por TESLA LABORATORIO DE METROLOGIA S.A.S.

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento especifica los métodos para la recepción, atención y respuesta a requerimientos del usuario y del cliente. Tiene aplicación para el proceso de Gestión Comercial.

## 3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.

La responsabilidad es del Director Comercial, Director de Calidad y todo cargo de la organización que reciba requerimientos de parte de los clientes y usuarios.

## 4. DEFINICIONES.

**Requerimiento:** cualquier petición, queja, reclamo, derecho de petición, sugerencia y/o felicitación que un usuario o cliente realicen por cualquier motivo a TESLA

**Petición:** solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

**Derecho de petición:** es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**Quejas:** manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.

**Reclamación:** manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de una autoridad administrativa.

**Sugerencia:** es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad.

**Usuario:** Toda Persona que recibe los servicios prestados por la **TESLA LABORATORIO DE METROLOGIA S.A.S.**

**Cliente:** Persona Natural o Jurídica que adquiera los servicios prestados por TESLA **LABORATORIO DE METROLOGIA S.A.S.**

**PQRSF:** Sigla que abrevia peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

## 5. RECOMENDACIONES GENERALES.

5.1. Los tiempos de respuesta establecidos para las PQRSF se clasifican de la siguiente manera:

| TIPO DE REQUERIMIENTO     | TIEMPO PARA GESTION Y RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA  |
|---------------------------|---------------------------------|---|
| Petición/ Requerimiento   | 10 días                         | Correo electrónico, comunicado oficial, Atención telefónica |
| Quejas                    | 7 días hábiles                  | Correo electrónico, comunicado oficial, Atención telefónica |
| Reclamaciones / Novedades | 7 días Hábiles                  | Correo electrónico, comunicado oficial, Atención telefónica |
| Derecho de petición       | 15 días hábiles                 | Comunicado oficial  |

5.2. Los encargados para dar tramite a las PQRSF son el director de calidad, director comercial y director técnico dependiendo del caso con sus correos de contacto. [calidad@teslab.com.co](mailto:calidad@teslab.com.co) [comercial@teslab.com.co](mailto:comercial@teslab.com.co) y [direcciontecnica@teslab.com.co](mailto:direcciontecnica@teslab.com.co).

5.3. El tiempo establecido para dar respuesta a una queja es de siete (7) días hábiles contados a partir de su recepción. El cierre de la misma podrá realizarse a través de los medios de comunicación disponibles, tales como correo electrónico, vía telefónica o WhatsApp, con el fin de validar la conformidad del cliente frente a la gestión realizada.

5.4. En el SG-SST (sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo) analizará y si es pertinente en conjunto con el trabajador(es) involucrado(s), alta dirección y/o jefe inmediato se darán las soluciones a dicha inconformidad. Dejando evidenciado en el **MG-F02**.

5.5. En caso de sugerencia, ésta será estudiada por el Director de Calidad, el Director Técnico y/o la Gerencia general, para definir su implementación o no.

#### 5.6. PQRSF DADOS POR EQUIPAMIENTO.

En los casos en que se presenten PQRSF asociadas a los equipos enviados por los clientes al laboratorio TESLA, y el cliente manifieste novedades una vez finalizado el servicio, el área comercial deberá remitir la información a través de los canales de comunicación establecidos. Lo anterior tiene como finalidad realizar la validación interna de los registros asociados a los equipos que ingresan al laboratorio, abarcando las etapas de recepción, calibración y despacho, con el propósito de determinar la responsabilidad o no del laboratorio.



Con base en dicha revisión, se elaborará y emitirá la respuesta formal al cliente, conforme a los procedimientos establecidos por el laboratorio y a través de los medios de comunicación definidos. Las PQRSF serán gestionadas de acuerdo con la naturaleza de la novedad reportada y en cumplimiento de los tiempos establecidos en la Tabla 5.1 del presente procedimiento.

## 5.7. ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE Y DEL PERSONAL TESLA

### 5.7.1. ENCUESTAS A LOS CLIENTES.

Como mecanismo del laboratorio TESLA, para determinar la percepción del cliente, el proceso de mejoramiento de la gestión a cargo del director de calidad, debe aplicar las encuestas de satisfacción de manera semestral acorde al formato **MG-F01 ENCUESTAS DE SATISFACCION** a los clientes activos por medio de correo electrónico, llamada telefónica o físico según aplique. Luego de esta gestión, se debe consolidar los resultados en el formato de informe de encuestas **MG-F12 INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION**. En caso de que en el resultado de las encuestas exista una apreciación de inconformidad se debe abordar como indica el presente procedimiento y levantar el plan de acción en **MG-F33**.

### 5.7.2. ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

Las encuestas de clima organizacional, se realizarán con frecuencia anual, con el fin de evaluar el grado de satisfacción laboral o comodidad del trabajador con la empresa. En esta se validará temas referentes a la comunicación institucional, el trabajo en sí mismo, las tareas que desempeña, la calidad del entorno. Los registros de esta evaluación se realizarán a través de Google Formularios con el fin de obtener las estadísticas del clima laboral en general. Estas encuestas no tendrán nombre de que las diligencia por solicitud del personal de mantenerse anónimos en los que respecta a sus respuestas.

## 6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

| N <sup>a</sup> | ACTIVIDAD                                 | DESCRIPCION   | RESPONSABLE  | REGISTRO   |
|----------------|---|---|--|--|
| 1              | Identificar el canal de ingreso del PQRSF | <p>El director de calidad debe identificar el canal de comunicación que utilizo el cliente para manifestar sus sensaciones frente a los servicios prestados por el laboratorio.</p> <p><b>Nota 1:</b> cuando la PQRSF, se notifique a través del director comercial, este debe informar de inmediato al director de calidad, con el fin de gestionar el</p> | <p>Director de calidad</p> <p>Director Comercial</p> | <p>Correo electrónico</p> <p>Telefónico, presencial</p> <p>Página Web</p> <p>GC-F07 Reporte de PQRSF</p> |

| N <sup>a</sup> | ACTIVIDAD                                | DESCRIPCION   | RESPONSABLE         | REGISTRO                           |
|----------------|--|---|---------------------|------------------------------------|
|                |  | <p>requerimiento en el menor tiempo posible.</p> <p><b>Nota 2:</b> Si las PQRSF del cliente se reciben por los medios Presencial, se deben registrar utilizando el formato GC-F07 reporte de PQRSF, este registro se puede realizar de manera física y/o digital con el fin de abordar documentalmente la manifestación del cliente en presencia.</p>   |                     |                                    |
| 2              | Evaluación de Admisibilidad de una PQRSF | <p>Una vez recibida la queja, reclamación o inconformidad, el responsable designado realizará una evaluación preliminar con el fin de determinar si esta se encuentra relacionada con las actividades, servicios, procesos, resultados o actuaciones que son responsabilidad del laboratorio.</p> <p>Para esta evaluación se verificará, entre otros aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que la queja esté relacionada con actividades incluidas dentro del alcance de los servicios prestados por el laboratorio.</li> <li>2. Que los hechos reportados correspondan a actividades ejecutadas por el laboratorio o por personal bajo su control.</li> <li>3. Que exista información suficiente para analizar objetivamente la situación planteada.</li> <li>4. Que la situación reportada no corresponda a aspectos externos sobre los cuales el laboratorio no</li> </ol> | Director calidad de | Medios de comunicación disponibles |

| N <sup>a</sup> | ACTIVIDAD                                | DESCRIPCION  | RESPONSABLE         | REGISTRO                         |
|----------------|--|--|---------------------|----------------------------------|
|                |  | <p>tiene autoridad, control o responsabilidad.</p> <p>Cuando se determine que la queja no está relacionada con actividades bajo la responsabilidad del laboratorio, esta no será admitida para su tratamiento dentro del proceso de quejas. En estos casos, se dejará registro de la evaluación realizada, las razones que sustentan la decisión y, cuando sea posible, se informará al reclamante sobre la no admisión de la queja y, de ser pertinente, se le orientará hacia la entidad o proceso correspondiente.</p> <p>La decisión de admitir o no admitir una queja deberá estar sustentada en evidencia objetiva y ser documentada para asegurar la trazabilidad y transparencia del proceso.</p> <p>"¿La queja está relacionada con actividades o servicios bajo la responsabilidad del laboratorio?"</p> <p>A. Sí → Se admite y continúa el proceso.<br/>B. No → Se documenta la justificación y se cierra como "queja no admisible por falta de competencia o responsabilidad del laboratorio".</p> |                     |                                  |
| 3              | Atender la retroalimentación del cliente | Remitir mediante correo electrónico y/o los medios de comunicación que aplique, el acuse de recibido de la retroalimentación, informando el tiempo estimado de respuesta de acuerdo a la clasificación del   | Director calidad de | Correo electrónico<br>Telefónico |

| N <sup>o</sup> | ACTIVIDAD   | DESCRIPCION   | RESPONSABLE                | REGISTRO                            |
|----------------|---|---|----------------------------|-------------------------------------|
|                |   | <p>mismo e información adicional que se pueda requerir de la PQRSF en caso que no sea claro el motivo de la manifestación.</p>  |                            |                                     |
| 4              | <p>Diligenciamiento de la base PQRSF</p>                | <p>Cuando se confirme al cliente el recibido de su manifestación, se debe proceder a registrar en PQRSF GC-F04, toda la información que le compete para gestión por parte del laboratorio y determinar si es una petición, queja, reclamación, sugerencia, felicitación.</p> <p>Realizar clasificación de acuerdo a la fuente u origen de manifestación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad en la atención</li> <li>✓ Certificado de calibración</li> <li>✓ Equipos no funciona y/o averiado</li> <li>✓ Método de calibración</li> <li>✓ Facturación del servicio</li> <li>✓ Auditorías internas y/o externas.</li> <li>✓ Puntos de calibración acordados no están en el rango de trabajo del equipo</li> <li>✓ Cotización del servicio.</li> </ul> | <p>Director calidad de</p> | <p>GC-F04<br/>Gestión<br/>PQRSF</p> |
| 5              | <p>Remitir e iniciar proceso de investigación PQRSF</p> | <p>Una vez diligenciada la información de la PQRSF expresada por el cliente, el director de calidad, debe analizar con base en la descripción del caso la situación presentada frente a los servicios que ofrece el laboratorio, para luego remitirla al proceso involucrado por el medio electrónico e iniciar la investigación de la situación presentada con el cliente.</p>   | <p>Director calidad de</p> | <p>GC-F04<br/>Gestión<br/>PQRSF</p> |

| N <sup>a</sup> | ACTIVIDAD                             | DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE                                       | REGISTRO  |
|----------------|---------------------------------------|---|---|---|
|                |                                       | <p>El envío de la <b>PQRSF</b> al área involucrada debe ir acompañada de las evidencias que soportan el reporte del cliente tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicado</li> <li>✓ Correo electrónico</li> <li>✓ Evidencias que soporten el requerimiento tales como registros comerciales o técnicos.</li> <li>✓ Cualquier otro documento que aporte el cliente o usuario.</li> </ul>  |   |   |
| 6              | Investigación correspondiente a PQRSF | <p>Se requiere esclarecer las situaciones y los hechos que originaron el requerimiento del cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar la situación presentada por el cliente o usuario.</li> <li>2. Hacer entrevistas al personal involucrado en servicio correspondiente para esclarecer el contexto de la situación reportada.</li> <li>3. Determinar el contexto situacional y de servicio de la situación, en términos de tiempos de atención, servicios prestados, tiempos de entrega, métodos de calibración, informes de calibración.</li> <li>6. Solicitar los soportes de la prestación del servicio, cotización, contrato, mediciones, informes de resultados cuando sea aplicable. Trazabilidad en general del servicio.</li> </ol> | <p>Director calidad de<br/>Director Comercial</p> | <p>GC-F04<br/>Gestión PQRSF<br/><br/>Correo electrónico</p> |

| N <sup>a</sup> | ACTIVIDAD          | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE         | REGISTRO   |
|----------------|--------------------|--|---------------------|--|
|                |                    | <p>7. Generar los informes correspondientes a la atención de ser requerido.</p> <p>8. Realice la trazabilidad necesaria según sea el caso, investigue, indague, no asuma lo que no sabe.</p> <p>9. Organice y clasifique la información recopilada.</p> <p><b>NOTA:</b> para el caso de que la (Queja, reclamación), se haya presentado en Sitio, si es necesario, el responsable de la investigación del caso podrá desplazarse a sitio, con el fin de obtener información que sirva para aclarar la situación y/o obtener mejor evidencia.</p> |                     |  |
| 7              | Análisis de causas | <p>Para el caso de las PQRSF en especial las quejas y reclamaciones, una vez que se realiza todo el proceso de investigación, se procede a realizar el análisis de causas que originaron la situación con el fin, con el fin de identificar brechas e implementar los posibles planes de acción que puedan asegurar que no se genere de nuevo el inconveniente presentado.</p> <p>Nota.: al finalizar el proceso de análisis e investigación, si es posible se puede notificar al cliente el progreso de su requerimiento</p>                    | Director calidad de | GC-F04<br>Gestión<br>PQRSF                           |
| 8              | Responder PQRSF    | Al finalizar el proceso de investigación y determinar las causas de la situación, se procede a realizar la respuesta al cliente, teniendo en cuenta la proforma de respuesta que se encuentra  | Director calidad de | GC-F04<br>Gestión<br>PQRSF<br><br>Correo electrónico |

| Nº | ACTIVIDAD  | DESCRIPCION  | RESPONSABLE                | REGISTRO  |
|----|--|--|----------------------------|---|
|    |  | <p>anexa al final del presente procedimiento o según sea el caso redactarlo de forma que se entienda y/o simplificado al cliente.</p>  |                            |   |
| 9  | <p>Verificar congruencia de respuesta interna vs PQRSF</p> | <p>Si la respuesta interna, que ha sido generada por el líder del proceso y/o consultadas en las herramientas internas correspondiente NO cubre la totalidad de requerimientos expresados en la solicitud del PQRS Entonces Ir a 9.</p> <p>Nota: la revisión y aprobación de la respuesta a las PQRSF, debe ser por personal diferente al involucrado en la investigación de las mismas. Para el caso del laboratorio PQRSF relacionados con el ámbito técnico y según su complejidad, serán aprobadas por el líder de aseguramiento metrológico, quien cuenta con la competencia requerida para dichos casos.</p> <p>Si la respuesta generada es congruente con la solicitud del PQRS. Entonces Ir a 12</p> | <p>Director calidad de</p> | <p>GC-F04<br/>Gestión<br/>PQRSF</p> <p>Correo electrónico</p> |
| 10 | <p>Notificación de Demoras en la Atención de PQRSF</p>     | <p>Cuando por circunstancias justificadas el laboratorio no pueda emitir la respuesta o decisión sobre la queja dentro del plazo establecido, el responsable del tratamiento de la queja deberá informar al reclamante antes del vencimiento del plazo inicialmente definido.</p> <p>La comunicación podría incluir:</p> <p>A. La explicación de los motivos que originan la demora.</p>   |                            |   |

| N <sup>a</sup> | ACTIVIDAD                         | DESCRIPCION   | RESPONSABLE         | REGISTRO             |
|----------------|-----------------------------------|---|---------------------|----------------------|
|                |                                   | <p>B. El estado actual de la investigación o análisis de la queja.</p> <p>C. Las actividades pendientes para concluir el proceso.</p> <p>D. La nueva fecha estimada para la emisión de la respuesta definitiva.</p> <p>Entre las causas que pueden justificar una ampliación del plazo se encuentran, entre otras:</p> <p>A. Necesidad de recopilar información o evidencias adicionales.</p> <p>B. Requerimiento de análisis técnicos complementarios.</p> <p>C. Participación de personal clave que no se encuentre disponible temporalmente.</p> <p>D. Necesidad de consultar información con proveedores, organismos externos o partes involucradas.</p> <p>E. Complejidad de la investigación que requiera una evaluación más detallada.</p> <p>F. Situaciones de fuerza mayor o circunstancias externas que afecten el desarrollo normal de la investigación.</p> <p>La ampliación del plazo y la comunicación realizada al reclamante deberán quedar registradas dentro de los registros asociados a la gestión de la queja.</p> |                     |                      |
| 11             | Comunicar puntos de incongruencia | Si se encuentran puntos de incongruencia entre la PQRSF, el análisis realizado y la respuesta al  | Director calidad de | GC-F04 Gestión PQRSF |

| N <sup>o</sup> | ACTIVIDAD                                | DESCRIPCION   | RESPONSABLE                               | REGISTRO  |
|----------------|--|---|---|---|
|                |  | usuario, el director de calidad, deberá reportar al líder del proceso correspondiente para realizar modificaciones  | Líder de proceso involucrado              | Medios de comunicación disponibles                          |
| 12             | Enviar al cliente la respuesta del PQRSF | Realizar envío de la respuesta al cliente por los medios de comunicación disponibles (correo, chat, llamada telefónica, carta etc) sobre el tratamiento de su Queja, Reclamo o Sugerencia, esta respuesta puede ser enviada por el director de calidad o comercial según aplique.   | Director de calidad<br>Director Comercial | Respuesta formal por los medios de comunicación disponibles |
| 13             | Verificar la satisfacción cliente        | <p>Se realiza seguimiento a la ejecución del plan de acción dado el caso en que este haya sido necesario y la satisfacción del cliente, con el fin de que se ejecute completamente el plan, posterior a esto se evalúa el nivel de satisfacción del cliente con la gestión realizada.</p> <p>Si el cliente manifiesta estar satisfecho con la respuesta generada, <u>entonces Ir a 13.</u></p> <p>Si el cliente manifiesta estar insatisfecho con la respuesta generada, <u>entonces Ir a 8</u></p> <p><b>NOTA:</b> En el Sistema de gestión del laboratorio, el Director de Calidad debe informar al cliente sobre la solución a su requerimiento e indagar si quedo satisfecho o no con la solución presentada. En caso de inconformidad, el laboratorio debe proponer un nuevo plan de acción hasta que haya agotado las alternativas razonables (en términos económicos y operacionales), o hasta que la persona o ente quede satisfecho. En caso de agotarse todas las</p> | Director de calidad                       | MG-F33 Planes de acción                                     |

| N <sup>a</sup> | ACTIVIDAD                  | DESCRIPCION  | RESPONSABLE  | REGISTRO  |
|----------------|----------------------------|--|--|---|
|                |                            | <p>alternativas y el cliente no quede satisfecho, se dejará constancia de esto en GC-F04 gestión de PQRSF y se cerrará la misma expresando el porqué de la decisión.</p>   |  |   |
| 14             | Implementar plan de acción | De acuerdo al plan establecido, se implementan las acciones propuestas por el proceso responsable.   | <p>Director de calidad</p> <p>Líder de proceso involucrado</p> | <p>MG-F33</p> <p>Planes de acción</p>   |
| 15             | Cierre de PQRSF            | <p>Se registra en PQRSF GC-F04 cierre del caso con las notas de gestión correspondiente.</p> <p>Una vez finalizado el tratamiento de la queja, el laboratorio comunicará al cliente los resultados de la gestión realizada y, siempre que sea posible, notificará formalmente el cierre del caso.</p> <p>La notificación formal de cierre podrá realizarse mediante correo electrónico, chat, informe, respuesta PQRSF, acta, cotización respondida, llamada registrada o cualquier otro medio que permita evidenciar que el cliente recibió la atención correspondiente.</p> <p>En aquellos casos donde el cliente haya recibido respuesta técnica o administrativa suficiente durante el tratamiento de la queja, dicha comunicación podrá considerarse evidencia válida de cierre.</p> <p>Cuando no sea posible efectuar una notificación formal independiente de cierre, el responsable del proceso deberá</p> | Director de calidad  | <p>GC-F04</p> <p>Gestión PQRSF</p> <p>Cierre por los medios de comunicación según aplique</p> |

| Nº | ACTIVIDAD                              | DESCRIPCION  | RESPONSABLE         | REGISTRO  |
|----|--|--|---------------------|---|
|    |  | dejar evidencia y justificación en el registro de PQRSF.<br><br><b>Nota:</b> La respuesta emitida al cliente durante el tratamiento de la queja podrá considerarse como notificación de cierre cuando contenga la solución, conclusiones o decisión final del laboratorio. |                     |   |
| 16 | Almacenamiento y consulta de las PQRSF | Los registros correspondientes a las PQRSF, se deben almacenar en carpeta digital en el servidor teniendo en cuenta la siguiente nomenclatura <b>“PQRSF-AÑO-NUMERO CONSECUTIVO”</b>  | Director de calidad | Registros de gestión en servidor GC-F04 Gestión PQRSF |

## 7. IMPREVISTOS O FUERZA MAYOR.

Cuando no fuese posible resolver la petición dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia que generó la queja, reclamo o sugerencia dé respuesta a la misma.

Si por algún motivo la causa raíz de la queja, reclamo y/o sugerencia depende de entes externos (Proveedores), se realizará la gestión necesaria ante dichos entes con el fin de satisfacer la necesidad y dar cierre adecuado a la misma.

En el caso de que el cliente no se encuentre satisfecho con la segunda respuesta o gestión del caso, se debe cerrar el requerimiento actual y se procede a apertura un nuevo registro en la base, indicando en la descripción la situación con el requerimiento e indicando que es la continuidad del consecutivo anterior.

## 8. INDICADORES.

- ✓ Oportunidad de Respuesta de PQRSA

## 9. SEGUIMIENTO.

Revisión GC-F04 Gestión de PQRSF

## 10. ANEXO MODELO DE RESPUESTA PQRSF

### **Nota 1. Modelo estándar de respuesta:**

Todas las respuestas a un cliente/ usuario deben tener la siguiente estructura:

*Cordial Saludo Sr, Sra, Dr, Dra, (Pedro Pérez): “De él tratamiento correspondiente al receptor del mensaje.*

*“Gracias por su retroalimentación, le informamos que se ha completado el proceso de investigación del caso expuesto por usted el día... del cliente/ producto...” “Por tanto se ha realizado la retroalimentación al personal involucrado en las situaciones que dieron origen a la inconformidad...”*

*“Agradecemos las situaciones reportadas ya que esto nos ayuda a mejorar día tras día...”*

*Gracias por su atención, quedamos atentos a inquietudes.*

*“Se agrega firma corporativa de la persona que responde”*