

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SERVICIO AL CLIENTE

1 OBJETIVO

Describir las actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y sugerencias, y establecer las directrices para buscar la retroalimentación tanto positiva como negativa de los clientes.

2 POLÍTICA

Intecon Colombia S.A.S se compromete en recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas con relación del trabajo realizado. El laboratorio mantiene disponible el proceso de tratamiento de quejas para cuando lo solicite cualquier parte interesada, somos responsables de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas. Siempre que sea posible, notificamos formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.

3 ALCANCE

Incluye las actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y sugerencias, y hacer seguimiento a la retroalimentación tanto positiva como negativa de los clientes de acuerdo con los requisitos *7.1.7 Cooperación con el cliente*, *7.9 Quejas* y *8.6.2 retroalimentación del cliente de la norma ISO/IEC 17025:2017*.

4 DEFINICIONES

4.1 Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción o inconformidad con la conducta o la acción de las actividades del laboratorio y que requiere una respuesta.

4.2 Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.

4.4 Partes interesadas: organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la empresa.

5 CONDICIONES GENERALES

Es responsabilidad de todo el personal de Intecon Colombia S.A.S, recibir e informar las quejas realizadas por los clientes o las partes interesadas.

El laboratorio es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja. Siempre que sea posible el laboratorio por medio del Coordinador de Calidad acusa recibido de la queja y facilita a quien presenta la queja, los informes de progreso y el resultado del tratamiento de la queja.

Revisó	2025-07-01
Liliana Henao Coordinador de Calidad	

Aprobó	2025-07-01
Gustavo Palacio Gerente	

Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja son revisados por personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

El sistema de gestión mantiene los registros de todas las quejas, así como de las investigaciones y de las acciones correctivas derivadas del tratamiento a estas.

Siempre que sea posible, Intecon Colombia S.A.S, notifica a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.

Intecon Colombia S.A.S está dispuesto a cooperar con los clientes o sus representantes para aclarar las solicitudes y realizar el seguimiento del desempeño del laboratorio en relación con el trabajo realizado, garantizando la confidencialidad hacia otros clientes.

El tiempo previsto para la gestión de las quejas entre la recepción y la respuesta a nuestros clientes es de 15 días hábiles. .

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

6.1 Proceso para las Quejas

N°	Actividad	Descripción	Registro
1.	Recepción de Quejas y Sugerencias	Las comunicaciones de los clientes y las partes interesadas pueden ser recibidas verbal y/o escritas. Quien recibe a comunicación debe ser responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la comunicación. En el caso de los clientes que nos contactan a través del portal web Intecon Colombia – Contacto, pueden comunicarse por dos medios: 1. Diligenciando el formulario disponible en la página. 2. Enviando el formato correspondiente al correo electrónico: coordinator_sgc@intecon.com. El Coordinador de calidad recopila y verifica toda la información necesaria para validar la queja y/o sugerencia. En caso de que la comunicación se relacione con insatisfacción o inconformidad se clasificara como queja y se registra el FAG-012 -Atención de Quejas.	FAG-012 - Atención de Quejas

		Siempre que sea posible, el laboratorio acusara el recibo de la comunicación y facilitara a quien presenta la queja y/o sugerencia, los informes de progreso y del resultado de la queja. Para el caso de las sugerencias se remitirá a la Gerencia General y Director técnico del laboratorio para valoración de implementación.	
2.	Investigación de la Queja y Decisión Sobre las Acciones a Tomar	Se realiza investigación de la queja con los implicados, luego de tener la versión de las partes se analiza la queja bajo tres dimensiones - Incumplimiento de requisitos - Impacto en la imagen del laboratorio - Pérdidas económicas por perdida de clientes En caso de que la queja vaya en favor de al menos uno de los anteriores se establece acción correctiva. Las decisiones tomadas se registran en el FAG-012 -Atención de Quejas	FAG-012 - Atención de Quejas FVG-098- Seguimiento a las Acciones
3.	Retroalimentación con el Cliente	Siempre que sea posible el laboratorio notifica a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja. El tiempo previsto para la gestión de las quejas entre la recepción y la respuesta a nuestros clientes es de 15 días hábiles.	FAG-012 - Atención de Quejas

6.2 Seguimiento a la Información de Retorno de los Clientes

N°	Actividad	Descripción	Registro
1.	Seguimiento a la Satisfacción del Cliente	Para el seguimiento a la satisfacción del cliente, el laboratorio a definido aplicar la evaluación de la satisfacción al menos una vez al año. El seguimiento a la satisfacción podrá hacerse por medio de comunicaciones verbales, encuestas y redes sociales. Para el caso de las encuesta se remite a todos los clientes que contrataron servicios de calibración en el periodo de seguimiento. Se remite la encuesta de satisfacción al correo electrónico de los clientes, sea en el FVG-015 Seguimiento a la satisfacción del cliente y/o formulario de Google para facilitar el	FVG-015 Seguimiento a la satisfacción del cliente.

		diligenciamiento.	
2.	Sistematización y análisis del seguimiento a la satisfacción del cliente.	Al Coordinador de calidad revisa los resultados de la encuesta y verifica el diligenciamiento de los campos. En el FHG-016 - Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente, se consigna la información de las encuestas, analiza los resultados y presenta informe en Comité de calidad y la Revisión por la Dirección. La información de retorno es analizada y se termina que acciones de mejoramiento se deben emprender.	FVG-015 Seguimiento a la Satisfacción del Cliente. FHG-016 - Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión Revisada	Cambios Realizados	Versión Aprobada	Fecha
2018-11-09	01	Se ajusta el objetivo y alcance, del procedimiento. Se incluye la definición de petición, queja, reclamo y sugerencia. Se mejora la redacción del proceso de PQRS para mejorar el entendimiento. Se registra el procedimiento para el seguimiento de la satisfacción del cliente. Se revisan los formatos: FAG-012 -Atención de Quejas, FVG-015 - Seguimiento a la Satisfacción del Cliente, FHG-016 - Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente. Se ratifica el contenido y se mantiene la versión	02	2018-12-06
2018-12-15	02	Se elimina del aparte "6. Descripción de actividades", numeral 4 "Se realizará seguimiento al cliente, luego de prestado el servicio, a través de	03	2018-12-16

		encuestas de satisfacción”		
2019-09-15	03	Se ajusta el objetivo y alcance para dar claridad sobre el propósito del procedimiento. Se ajusta la política de atención a quejas bajo las directrices de la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17025. Se cambia la responsabilidad del analista administrativo al coordinador de calidad, para dar cumplimiento al requisito de imparcialidad de la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17025. Se revisan los formatos FAG-012 -Atención de Quejas, se ratifica. FVG-015 Seguimiento a la satisfacción del cliente, se ratifica y se genera formulario de Google para facilitar el ingreso a los clientes. FHG-016 Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente. Se modifica el formato, se ingresa análisis de datos estadísticos (media, desviación, moda), se incluye fecha de análisis, periodo de seguimiento de la satisfacción, responsable, resultados de análisis y acciones emprendidas. Pasa a versión 04	04	2019-09-26
2020-07-10	04	Se revisa y se ajusta el contenido de acuerdo con el numeral 7.9 de la ISO/IEC17025:2017. Se revisar y se ratifican los siguientes formatos: FAG-012 -Atención de Quejas FVG-015 - Seguimiento a la	05	2020-07-13

		Satisfacción del Cliente FHG-016 - Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente		
2022-09-20	05	Se revisa el contenido, se mejora la redacción para mejorar su comprensión. No se realizan cambios sustanciales por lo cual se mantiene la versión. Se revisan los los formatos: FAG-012 -Atención de Quejas FVG-015 - Seguimiento a la Satisfacción del Cliente FHG-016 - Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente	05	2022-09-30
2023-09-30	05	Se revisa el contenido y se ratifica el contenido. Se cambia el logo de Intecon.	05	2023-09-30
2025-05-30	05	Se revisa el contenido y se ratifica el contenido.	05	2025-05-30
2025-07-01	05	Se incluye en el apartado 6. Descripción de actividades: El siguiente texto: En el caso de los clientes que nos contactan por el portal web, Intecon Colombia - Contacto - Intecon Colombia , pueden escribirnos por el formulario o enviar el formato diligenciado al correo Coordinator_sgc@intecon.com. Se incluye en el apartado 5. Condiciones generales el texto: <i>El tiempo previsto para la gestión de las quejas entre la recepción y la respuesta a nuestros clientes es de 15 días hábiles. .</i>	06	2025-07-01

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

FIN DOCUMENTO