PROCEDIMIENTO CP-003

ATENCIÓN AL CLIENTE

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. DEFINICIONES 3
4. RESPONSABLES 4
5. DESCRIPCIÓN 5
5.1. Generalidades 5
5.2. Gestión de PQRS 6
5.3. Comunicación con partes interesadas 10
5.4. Retroalimentación del cliente 11
5.4.1. Obtención de retroalimentación 11
5.4.2. Consolidación y método de cálculo 12
5.4.3. Análisis y decisiones 13
6. REGISTROS 14
7. REFERENCIAS 15
8. APROBACIÓN 15
9. CONTROL DE CAMBIOS 15

1. OBJETIVO

Definir los criterios y actividades para la atención de solicitudes de clientes y partes interesadas, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y la medición de la satisfacción del cliente, con el fin de asegurar respuesta oportuna, trazabilidad, seguimiento, cierre y mejora continua del Sistema de Gestión de la AMETEST Laboratorio S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de la organización que tengan contacto directo o indirecto con clientes o partes interesadas. Incluye la recepción y tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, retroalimentación del cliente, medición de satisfacción y consolidación de resultados para la mejora del Sistema de Gestión

3. DEFINICIONES

- Cliente: persona u organización que recibe o solicita un servicio de la organización.
- Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por las actividades o decisiones de la organización.
- PQRS: sigla que agrupa peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. En este procedimiento también se registran felicitaciones y otra retroalimentación del cliente.
- Petición: solicitud de información, aclaración, gestión o actuación relacionada con los servicios o compromisos de la organización. Cuando corresponda al ejercicio del derecho de petición, se aplicará la legislación vigente.
- Queja: expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización al laboratorio, relacionada con sus actividades o resultados, para la cual se espera una respuesta.
- Reclamo: manifestación mediante la cual se solicita revisar, corregir o reconocer una situación relacionada con el servicio, la atención o un compromiso considerado incumplido.

Los reclamos que constituyan expresiones de insatisfacción se gestionan con las garantías previstas para las quejas.

- Sugerencia: propuesta para mejorar la atención, el servicio o la gestión de la organización.
- Felicitación: manifestación positiva sobre la atención, el servicio o el desempeño de los colaboradores.
- Validación de la queja: confirmación de que la comunicación se relaciona con actividades bajo responsabilidad de la organización y de que se cuenta con información suficiente para su análisis. La validación no anticipa la conclusión de la investigación.
- Investigación: recopilación y revisión de hechos, registros y demás evidencias para sustentar la decisión y determinar las acciones que correspondan.
- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas. La ausencia de quejas no demuestra por sí sola una satisfacción elevada.
- Retroalimentación: información positiva o negativa proporcionada por clientes o colaboradores acerca de los servicios, las actividades o la gestión de la organización**.**

4. RESPONSABLES

- Gerente General: disponer los recursos necesarios para el tratamiento de las PQRS y aprobar los compromisos económicos, contractuales o de gestión que requieran su autoridad. Asegurar la disponibilidad de una persona independiente para la decisión o revisión del resultado de las quejas y evaluar las decisiones de mejora.
- Gestor del Sistema de Gestión: administrar este procedimiento; registrar y clasificar las PQRS; coordinar la asignación, los plazos, las comunicaciones, el seguimiento y el cierre; verificar la independencia de quien interviene en el resultado de una queja; consolidar la retroalimentación y presentarla para la revisión por la dirección.

- Director de Laboratorio: apoyar la investigación técnica, evaluar la posible afectación de los resultados de calibración y gestionar el trabajo no conforme según el CP-006. Aportar los registros y las conclusiones técnicas que correspondan a su competencia.

- Gestor Administrativo: apoyar la recepción y la comunicación con el cliente, aportar los soportes administrativos y comerciales y coordinar la aplicación de las encuestas con el proceso que las administra.

- Persona designada para decidir o revisar el resultado: actuar con competencia para el asunto tratado y sin haber participado en las actividades que originaron la queja. Dejar evidencia de la decisión o de la revisión y aprobación antes de comunicar el resultado.

- Todos los colaboradores: remitir al Gestor del Sistema de Gestión las comunicaciones recibidas y aportar oportunamente la información y los registros que les sean solicitados para su tratamiento

5. DESCRIPCIÓN

5.1. Generalidades

- La organización mantiene canales de comunicación disponibles para sus clientes y partes interesadas, incluyendo:

correo electrónico corporativo: gerencia@ametestsas.com

WhatsApp corporativo: 3134664939

Comunicación telefónica: 3134664939

Atención presencial y y comunicaciones escritas: Calle 74d # 70g-4 Bogotá

Página web: https://www.ametestsas.com/contacto

- Toda PQRS se registra en el "*CF-014 Registro y seguimiento de PQRS*". Se identifica el consecutivo, la recepción, el cliente o parte interesada, el servicio relacionado, el

responsable, el plazo, el estado y los soportes. Cuando aplique, la descripción relaciona la oferta, orden de servicio, equipo o certificado de calibración.

- El plazo interno máximo de respuesta es de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción. Se aplica el término legal o contractual más corto cuando corresponda. El acuse se comunica oportunamente y no modifica el inicio del plazo. Las peticiones sujetas a un régimen legal especial se tramitan conforme a dicho régimen.
- Cuando se requiera ampliar el análisis, se informa al cliente antes del vencimiento del plazo, indicando el motivo y la nueva fecha estimada de respuesta, dentro de los límites legales o contractuales aplicables. En el CF-014 se conservan la fecha inicialmente comunicada, la ampliación y la evidencia del aviso.
- La organización es responsable de las decisiones relativas al tratamiento de las quejas. Las comunicaciones y resultados que se comuniquen al reclamante serán revisadas antes de su entrega al cliente, en lo posible por una persona diferente a las relacionadas con las actividades que originaron la queja, garantizando la independencia respecto del caso.
- Las decisiones técnicas sobre la validez de los resultados corresponden a personas competentes y se mantienen sustentadas en evidencia; la aprobación de compromisos administrativos respeta esas conclusiones.
- La información y los soportes de las PQRS se protegen conforme al *CP-005* y se conservan como registros según el *CP-002*, cualquiera que sea el medio utilizado. Los registros se identifican mediante el consecutivo de la PQRS y su ubicación se relaciona en el *CF-014*

5.2. Gestión de quejas

El análisis de la aceptación de una queja y las acciones se asignan según la naturaleza del caso. La independencia exigida para comunicar el resultado se verifica respecto de las actividades que originaron la queja.

El Gestor del Sistema de Gestión coordina las actividades de la tabla 1. Para quejas y otras solicitudes según se requiera.

Tabla 1. Gestión de quejas

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1. Recepción	Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o retroalimentación del cliente podrán recibirse por correo electrónico, WhatsApp corporativo, llamada telefónica, atención presencial, página web o comunicación escrita. Cualquier colaborador que reciba la información debe remitirla al Gestor del Sistema de Gestión para su registro y seguimiento. Conservar el mensaje o registrar los hechos informados verbalmente, la fecha y el medio de recepción en un correo al Gestor del Sistema de Gestión.	Todos los colaboradores / Gestor del Sistema de Gestión	CF-014 y comunicación recibida
2. Registro y asignación de consecutivo	El Gestor del Sistema de Gestión registra la información, asigna consecutivo, e identificar el tipo de PQRS, responsable y fecha límite de respuesta.	Gestor del Sistema de Gestión	CF-014
3. Acuse de recibido al cliente	Informar al cliente la recepción, el consecutivo y el plazo de respuesta. Conservar evidencia del envío y del recibido cuando sea posible. La organización establece como plazo máximo de respuesta 15 días hábiles, salvo que por la complejidad del caso se requiera ampliar el análisis, situación que debe informarse al cliente.	Gestor del Sistema de Gestión / Gestor Administrativo	CF-014 y evidencia de comunicación
4. Validación inicial	Confirmar que el asunto se relaciona con actividades bajo responsabilidad de la organización. Recopilar y verificar la información necesaria; solicitar datos adicionales si se requieren. Si la información es insuficiente, se solicita ampliación al cliente. Si no procede, documentar el fundamento y preparar la respuesta al cliente	Gestor del Sistema de Gestión	CF-014

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
5. Asignación del responsable del análisis	Asignar una persona competente según la naturaleza técnica, administrativa o comercial del caso. Según la naturaleza de la PQRS, se asigna el responsable del análisis: si es técnica, participa el Director de Laboratorio; si es administrativa o comercial, participa el Gestor Administrativo; si compromete decisiones estratégicas, contractuales o de alto impacto, participa la Gerente General.	Gestor del Sistema de Gestión / Gerente General	CF-014
6. Investigación	Revisar los hechos, requisitos acordados y soportes: ofertas, órdenes de servicio, certificados, registros técnicos y comunicaciones. Determinar si existen resultados de calibración afectados. Si se identifica trabajo no conforme, aplicar el CP-006 y las medidas necesarias sin esperar a terminar el trámite de la queja.	Colaborador asignado / Director de Laboratorio / Asistente de Laboratorio / Analista de Laboratorio	CF-014
7. Resultado del análisis	Documentar los hechos confirmados, la conclusión y su justificación técnica, administrativa o contractual. Diferenciar la validación inicial de la decisión sobre el fondo del asunto. Definir el tratamiento y comunicar una decisión fundamentada, incluso cuando no se confirme el incumplimiento alegado.	Colaborador asignado / Gestor del Sistema de Gestión	CF-014 y soportes del análisis
8. Notificación sobre la validación de la queja	Si la queja No corresponde como una queja, se emite comunicación al cliente sobre la justificación y los pasos a seguir para continuar o cerrar su solicitud. Si la queja si corresponde como una queja, se debe comunicar al cliente la fecha de plazo máximo de respuesta, y su aceptación como queja.	Gestor del Sistema de Gestión	Soporte de comunicación

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
9. Acciones	Definir las acciones necesarias para resolver el caso, con responsable y fecha. Registrar su ejecución y evaluar si corresponde trabajo no conforme, acción correctiva o mejora conforme al CP-006, dejando la referencia del registro asociado.	Colaborador asignado / Director de Laboratorio / Gerente General según corresponda	CF-014 y registro asociado del CP-006
10. Definición de acciones	Cuando la queja proceda, se establecen las acciones de tratamiento, responsables, fechas de cumplimiento y evidencias requeridas. Si la situación evidencia incumplimiento, desviación o recurrencia, se evalúa la necesidad de generar acción correctiva o mejora según el procedimiento aplicable.	Gestor del Sistema de Gestión / Director de Laboratorio / Gestor Administrativo / Gerente General	CF-014
11. Elaboración de respuesta al cliente	Preparar una respuesta clara que indique el análisis, la decisión, las acciones aplicables y el estado del tratamiento. Sustentar las aclaraciones técnicas y gestionar las modificaciones de certificados cuando correspondan.	Gestor del Sistema de Gestión / Colaborador asignado	CF-014 y soporte de comunicación
12. Revisión y aprobación de respuesta	Antes del envío, asegurar que las conclusiones de las quejas sean elaboradas, o revisadas y aprobadas, por personas no involucradas en las actividades que las originaron. Registrar nombre, fecha y soporte. La Gerente General firmara el comunicado al cliente y es la única autorizada para realizar la firma formal de la carta al cliente.	Gestor del Sistema de Gestión / Gerente General	CF-014 y evidencia de aprobación
13. Envío de respuesta al cliente	La respuesta se envía al cliente por correo electrónico, comunicación escrita o medio acordado. Se conserva evidencia del envío y, cuando aplique, del recibido por parte del cliente.	Gestor del Sistema de Gestión / Gestor Administrativo	CF-014

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
14. Seguimiento	Siempre que sea posible, se informará al reclamante sobre el avance del tratamiento, conservando evidencia de la comunicación Verificar la ejecución de las acciones y registrar fecha, responsable, resultado y evidencia. Cuando aplique verificar eficacia, dejar constancia de su evaluación o del seguimiento asociado en el CP-006. Conservar el historial de seguimientos, identificando cada actualización por fecha.	Gestor del Sistema de Gestión	CF-014 y comunicación de cierre
15. Cierre de la PQRS	Cerrar cuando se haya comunicado la respuesta y verificado el tratamiento y las acciones necesarias para resolver el caso. Registrar fecha, responsable, fundamento y ubicación de los soportes. Siempre que sea posible, notificar formalmente el fin del tratamiento; puede hacerse en la respuesta si el caso ya está resuelto.	Gestor del Sistema de Gestión	CF-014 y comunicación de cierre

Las observaciones o el desacuerdo posterior del cliente se registran y se evalúan para determinar si aportan hechos que requieran ampliar el análisis. Cuando una acción correctiva tenga una verificación de eficacia posterior, su seguimiento continúa identificado en el CP-006, conservando la relación con la PQRS y la evidencia de que el caso comunicado al cliente fue tratado.

5.3. Comunicación con partes interesadas

Cualquier parte interesada puede solicitar una descripción del proceso de tratamiento de quejas por los canales de atención de la organización, incluido el correo gerencia@ametestsas.com. El Gestor del Sistema de Gestión facilita la información pertinente.

Las comunicaciones que sustenten recepción, análisis, revisión, decisión, acciones, respuesta o cierre se conservan como registros conforme al CP-002. El uso de WhatsApp u otro canal no modifica esta condición. Los soportes se identifican y relacionan con la PQRS para permitir su recuperación.

Al cliente o reclamante se le comunica la información necesaria para conocer el tratamiento y el resultado, protegiendo la información confidencial y la identidad de las fuentes cuando corresponda.

5.4. Retroalimentación del cliente

5.4.1. Obtención de retroalimentación

La organización solicita retroalimentación positiva y negativa a sus clientes después del servicio o durante los periodos de evaluación que defina. Utiliza encuestas, comunicaciones u otros contactos documentados y analiza la información para mejorar el Sistema de Gestión, las actividades de calibración y la atención al cliente.

Para mantener una retroalimentación dinámica con los clientes activos, se mantienen disponibles los canales de comunicación para recibir retroalimentación, una vez al año se podrá realizar la gestión a través de encuestas que deben ser revisadas lo antes posible.

El "*CF-015 Encuesta de satisfacción"* recoge la percepción sobre el cumplimiento de requisitos del servicio, los tiempos pactados, la atención de lo solicitado respecto de los resultados y la satisfacción general, además de comentarios y sugerencias. La percepción del cliente se utiliza para la mejora del servicio.

Los instrumentos de retroalimentación del personal se identifican mediante el proceso de Gestión Humana.

El Gestor Administrativo coordina la aplicación con el proceso que administra la encuesta y entrega los resultados al Gestor del Sistema de Gestión. La retroalimentación del personal puede consolidarse en el mismo informe, identificando su fuente y manteniendo separados los resultados de clientes y colaboradores. La presentación de resultados del personal protege la confidencialidad de las respuestas.

Una manifestación de insatisfacción recibida en una encuesta se evalúa y, cuando constituya una queja o reclamo, se registra y gestiona en el *CF-014*. Su tratamiento se inicia sin esperar la consolidación periódica del informe.

La retroalimentación tanto como negativa como positiva se tendrá en cuenta para mejorar el sistema de gestión, los cuales se tendrán en cuenta para identificar oportunidades y riesgos.

5.4.2. Consolidación y método de cálculo

El Gestor del Sistema de Gestión consolida los resultados en el *CF-016 Informe de satisfacción del cliente* al menos una vez al año y los presenta en la revisión por la dirección correspondiente. Identifica el periodo evaluado, el servicio, la población, la unidad de análisis, las fuentes y las respuestas recibidas, válidas y excluidas, con su justificación. Los resultados de calibración se distinguen de los de otros servicios.

El periodo informado debe corresponder al periodo que se pidió evaluar al encuestado. Se evitan duplicados según la unidad de análisis seleccionada y se conserva la consolidación que permita reconstruir los resultados. Las respuestas No aplican y las respuestas en blanco se excluyen del denominador del aspecto correspondiente, registrando su cantidad. Cuando no existan respuestas válidas, se informa Sin datos.

Tasa de respuesta: respuestas válidas de la población invitada divididas entre los clientes activos multiplicada por 100.

Preguntas de cumplimiento: las categorías Totalmente, Parcialmente y No se cumplieron se presentan como el resultado es la suma de las calificaciones dividida entre el número de respuestas válidas para cada pregunta.

Respuestas	Puntaje asignado
Totalmente	5
Parcialmente	3
No se cumplieron	1
No aplica	0

Satisfacción general: cuando se utilice la escala de 1 a 5, el resultado es la suma de las calificaciones dividida entre el número de respuestas válidas. Este valor se utiliza como indicador

global de satisfacción; las preguntas de cumplimiento se analizan como resultados complementarios y no se mezclan directamente con él.

Retroalimentación del personal: Esta encuesta es realizada por el proceso de gestión humana y se evalúa con las siguientes categorías.

Respuestas	Puntaje asignado
Satisfecho	5
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Muy insatisfecho	1
No aplica	0

El resultado es la suma de las calificaciones dividida entre el número de respuestas válidas para cada pregunta.

Metas y comparaciones: cada meta se expresa en la misma unidad que el indicador. Las comparaciones entre periodos identifican cambios de escala, población o método que afecten su interpretación.

5.4.3. Análisis y decisiones

El *CF-016 Informe Satisfacción de clientes* presenta fortalezas, temas recurrentes, aspectos críticos, comentarios relevantes, limitaciones de participación y conclusiones sustentadas en la información disponible. Incluye un resumen de la PQRS del periodo por tipo y su estado, utilizando la fecha de recepción para los casos recibidos y la fecha de cierre para los casos cerrados.

La Gerente General evalúa los resultados y determina las acciones, recursos y responsables que correspondan. Las acciones y su seguimiento se relacionan en el *CF-016*, en la revisión por la dirección o en el registro aplicable del CP-006, evitando duplicar la gestión. Se conserva evidencia de la presentación del informe y de las decisiones adoptadas.

Tabla 2. Actividades para gestionar informe de satisfacción de clientes

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1. Aplicación de encuesta de satisfacción	La organización podrá aplicar encuestas de satisfacción a los clientes después de la prestación del servicio o en periodos definidos. La encuesta permite evaluar la percepción del cliente frente competencia técnica, cumplimiento de requisitos y calidad del servicio.	Gestor Administrativo / Gestor del Sistema de Gestión	CF-015 Encuesta de satisfacción del cliente
2. Consolidación de resultados de satisfacción	Los resultados de las encuestas se consolidan y analizan para identificar tendencias, fortalezas, oportunidades de mejora, aspectos críticos y retroalimentación relevante del cliente.	Gestor del Sistema de Gestión	CF-016 Informe de satisfacción del cliente
3. Análisis de PQRS y retroalimentación	Se analizan las PQRS, sugerencias, felicitaciones y resultados de encuestas para determinar tendencias, riesgos, oportunidades de mejora y necesidades de acción dentro del Sistema de Gestión.	Gestor del Sistema de Gestión / Gerente General	CF-016 Informe de satisfacción del cliente
4. Comunicación de resultados a la Gerencia	Los resultados consolidados de satisfacción del cliente y PQRS se presentan a la Gerente General como entrada para la revisión por la dirección y para la toma de decisiones de mejora. Si la fecha de la revisión por la dirección y el ciclo de cierre de encuestas es mayor a seis meses, se solicita una reunión para la divulgación de los resultados.	Gestor del Sistema de Gestión	CF-016 Informe de satisfacción del cliente / revisión por la dirección
5. Toma de decisiones y mejora	La Gerente General evalúa los resultados presentados y define, cuando aplique, acciones de mejora, cambios en procesos, recursos, responsables o directrices para fortalecer la satisfacción del cliente y el desempeño del Sistema de Gestión.	Gerente General	CF-016 Informe de satisfacción del cliente

6. REGISTROS

- CF-014 Registro y seguimiento de quejas

- CF-015 Encuesta de satisfacción del cliente.
- CF-016 Informe de satisfacción del cliente

7. REFERENCIAS

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

8. APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Leidy Figueroa Gestor del Sistema de Gestión 2025-09-18	Jonathan Giraldo Director de laboratorio 2025-09-19	Johanna Machado Gerente General 2025-10-01

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS
1	2025-10-01	Emisión del procedimiento