



QUEJAS

Elaboró	Revisó y Aprobó
María González Director de calidad 2025-03-14	Arley Blanco Director de Laboratorio 2025-03-15



0. OBJETO

Establecer el proceso y responsabilidades para llevar a cabo la recepción, validación, investigación, seguimiento y decisión para dar respuesta a tiempo a las quejas o reclamos presentadas en el desarrollo del servicio o en cualquier otra actividad de DISHEGRO.

1. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la solicitud, queja o reclamo hasta la solución brindada, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones para la solución y respuesta en caso de que se requiera.

2. DEFINICIONES

Además de las definiciones descritas en la NTC-ISO/IEC 17025, NTC-ISO/IEC 17000 y el VIM en su versión vigente, se aplican las siguientes definiciones encontradas en la ISO 10002:

- **Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
NOTA El termino queja puede significar también reclamación / reclamo.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- **Solicitud:** es una petición formal o requerimiento que se hace para obtener algo específico, como información, autorización, un servicio, o la realización de una acción.
- **Felicitación:** Es la manifestación de un cliente que hace al laboratorio donde da a conocer la satisfacción por un servicio prestado.
- **Sugerencia:** Propuesta que hace un cliente para el mejoramiento de un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra.
- **Servicio al Cliente:** Interacción entre el organismo y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

4.3 VALIDACIÓN DE LA QUEJA

Se revisa la queja para validar si está relacionada con las actividades del laboratorio con el fin de determinar si procede o no, recopilando y verificando toda la información necesaria para validarla.

En caso de no proceder, se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

En caso de que el director de calidad se encuentre involucrado en la queja, esta será solucionada y será tratada por la gerente general.

4.4 INFORMAR EL RECIBIDO

Mediante correo electrónico se informa al reclamante el acuso de recibido con el consecutivo asignado. Adicionalmente se indicará que el proceso a seguir es analizar la situación presentada y en cuanto se tenga una respuesta esta será enviada.

Como directriz interna se dejará establecido 15 días hábiles siempre que sea posible para dar una respuesta parcial o final al proceso.

4.5 INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS

Las quejas que proceden y son registradas en el documento **DS07-F01 “Listado de quejas”** en donde se identifica el tipo de actividad que se vio afectado y se hace un análisis de la ocurrencia de la queja con el fin de tomar acciones.

Será responsabilidad de Calidad o de Gerencia realizar la investigación correspondiente a la situación presentada, recopilando la evidencia e información necesaria para validar la queja y apoyar la toma de decisiones. Asimismo, las acciones correctivas o de mejora que se definan deberán registrarse en el formato **DS07-F01 “Listado de quejas”**.

4.6 SEGUIMIENTO DE LA QUEJA

Desde la recepción de la queja hasta la decisión final tomada, el director de calidad o el gerente general hace seguimientos periódicos asegurando que los tiempos de respuesta se cumplan y que se le dé una respuesta oportuna y eficaz al cliente, asegurando en lo posible la satisfacción del mismo, cuando sea solicitado se le notificará al cliente el estado de la queja antes de dar la respuesta final.

4.7 COMUNICACIÓN Y RESPUESTA DE LAS QUEJAS

Una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión se verificará que la solución responde al requerimiento del reclamante; de esta forma se procede a elaborar la

notificación de respuesta hacia el cliente por comunicación escrita enviada por medio del correo electrónico, dando cierre y finalización a la misma.

Si no es posible resolver la queja en el periodo antes descrito el director de calidad o el gerente general se comunicará con el cliente por medio de correo electrónico justificando las razones y los nuevos tiempos para resolver dicha queja.

Se podrán transmitir respuestas parciales acerca del progreso de la queja con el fin de que el cliente este enterado del estado y de las acciones tomadas asegurando que sean apropiadas para la magnitud de la queja.

5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

En el **DS07-F01 “Listado de quejas”** se realiza una clasificación dependiendo del tipo de actividad involucrada, con el fin de analizar e identificar los problemas presentados en cada actividad, si son recurrentes o no, para poder eliminar la causa de queja.

6. SATISFACCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE QUEJAS

Mediante un muestreo del 20% se realiza evaluación de la satisfacción de la respuesta con el cliente vía telefónica para identificar si se sintieron conformes con la atención prestada y se registran los resultados de la evaluación en el **DS07-F01 “Listado de quejas”** registrando los comentarios resultantes en el campo de observaciones.

7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS

Mediante la implementación de indicadores de gestión, se proporcionará a la alta dirección una visión clara y detallada de los resultados derivados de las quejas recibidas. Esto permitirá una revisión exhaustiva y un análisis profundo de los aspectos relevantes. Para llevar a cabo este proceso de manera eficaz, es necesario contar con los siguientes datos:

- Total, de quejas y reclamos recibidos
- Cantidad total por categoría asignada (Tipo)
- Estados de quejas y/o reclamos.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha de Vigencia
1	Aprobación y emisión inicial del documento y anexos.	2018-10-08
2	Se realiza el procedimiento de acuerdo a un proceso, teniendo en cuenta las entradas y salidas, describiendo cada una de estas etapas del proceso. Se	2020-07-03



TRATAMIENTO DE QUEJAS

	cambia el nombre de tratamiento de quejas por el de quejas. Se incluyen los numerales 5, 6 y 7.	
3	Se incluye en el numeral 4.3 que en caso de que el director de calidad se encuentre involucrado en la queja, esta será solucionada y será trata por la gerente general. En el numeral 4.7 se describe el cargo que da respuesta al cliente de la queja.	2022-01-28
4	Se realiza una actualización al procedimiento, incorporando información relevante sobre las actividades a ejecutar frente a la recepción y tratamiento de quejas. En este proceso, se han incluido actividades puntuales y se ha dado especial énfasis a la investigación de las quejas, así como a la comunicación dirigida a los clientes. Además, se subraya la importancia de contar con indicadores que permitan a la alta dirección evaluar la eficacia del proceso.	2025-03-18

