

**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
1 de 12

**1. OBJETIVO**

Establecer la metodología para gestionar las PQRSF derivadas de la prestación de los servicios del Proveedor de Programas de Ensayos de Aptitud de ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGÍA DE COLOMBIA S.A.S. PEAMCO S.A.S.

**2. INTRODUCCIÓN**

El presente procedimiento contiene el proceso por medio del cual se gestionan las PQRSF de un reclamante externo o interno, para darle solución y/o tratamiento de acuerdo con la normatividad vigente.

El procedimiento para la gestión de PQRSF, se encuentra disponible en la página Web <https://ensayosdeaptitud.com.co>, para garantizar el derecho a presentar inconformidad con respecto al servicio prestado por PEAMCO S.A.S y su respectiva resolución.

**3. ALCANCE**

Este procedimiento cubre lo relacionado a la gestión de PQRSF interpuestas por los reclamantes desde el momento de su radicación hasta su respuesta.

Este documento aborda los siguientes aspectos del manejo de PQRSF:

- a. mejorar la satisfacción del cliente, creando un entorno centrado en el cliente que sea abierto para retroalimentar (incluidas las quejas), resolver las quejas recibidas y mejorar la capacidad de la organización para mejorar sus productos y servicios, incluido el servicio al cliente;
- b. participación y compromiso de la gerencia a través de la adquisición y despliegue adecuados de recursos, incluida la capacitación del personal;
- c. reconocer y abordar las necesidades y expectativas de los reclamantes;
- d. proporcionar a los reclamantes un proceso de quejas abierto, efectivo y fácil de usar;
- e. analizar y evaluar las quejas para mejorar la calidad de los productos y servicios,
- f. incluyendo servicio al cliente;
- g. auditoría del proceso de tramitación de quejas;
- h. revisar la efectividad y eficiencia del proceso de manejo de quejas.

**4. DEFINICIONES**

Todas las definiciones aplicables al presente documento, pueden ser consultadas en las normas:

- ISO/IEC 17000:2020. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

Sin embargo, a continuación, se relaciona las definiciones más relevantes a tener en cuenta:

**4.1. Confidencialidad:** La información de carácter personal del reclamante debería estar disponible cuando sea necesario, pero sólo para los propósitos de abordar la PQRSF

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02

**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
2 de 12

dentro de la organización y debería protegerse activamente de su divulgación, a menos que el cliente o el reclamante expresamente consientan su divulgación o su divulgación sea requerida por ley.

**4.2. Reclamante.**

Persona, organización (3.8) o su representante, que expresa una queja (3.2)  
[ORIGEN: ISO 10001:2018, 3.2]

**4.3. Queja.** <satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una organización (3.2.1), relativa a su producto (3.7.6) o servicio (3.7.7), o al propio proceso (3.4.1) de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución [ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.3, modificada]

**En PEAMCO S.A.S. las QUEJAS se clasifican en:**

- **PETICIÓN** Solicitudes realizadas por clientes o usuarios para resolución de una necesidad tal como, información, documentos o copias de documentos
- **QUEJA** Insatisfacción sobre la atención prestada por los colaboradores de PEAMCO S.A.S
- **RECLAMO** Insatisfacción sobre el cumplimiento de los requisitos de la prestación del servicio, normativa, legal, comercial y/o contractual
- **SUGERENCIA** Expresión del cliente o usuario por la cual se solicita mejorar la calidad del servicio
- **FELICITACIÓN** Expresión del cliente o usuario de satisfacción con respecto al servicio y/o atención prestada por PEAMCO S.A.S
- **APELACIÓN** Solicitud de un participante para revisar la información suministrada en los Informes de Ensayos de Aptitud y su ejecución por estar en desacuerdo con el mismo. Las apelaciones son gestionadas de acuerdo con el PROCEDIMIENTO APELACIÓN CONTRA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**4.4. Cliente.** Persona u organización (3.8) que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

**EJEMPLO:**

Consumidor, usuario final, minorista, receptor de producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

Nota 1 a la entrada: Un Reclamante puede ser interno o externo a la organización.

[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.2.4]

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02

**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
3 de 12

Para PEAMCO S.A.S el cliente es el **participante** que se inscribe al programa de Ensayos de Aptitud.

- 4.5. Satisfacción del Cliente.** percepción del cliente (3.2.4) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Nota 1 a la entrada: Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización (3.2.1), o incluso por el propio cliente, hasta que el producto (3.7.6) o servicio (3.7.7) se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

Nota 2 a la entrada: Las quejas (3.9.3) son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 3 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del cliente (3.6.4) se han acordado con el cliente y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente. [ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.2]

- 4.6. Servicio al Cliente.** Interacción de la organización (3.8) con el Cliente (3.3) a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio  
[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.4]

- 4.7. Retroalimentación.** <satisfacción del cliente> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas

Nota 1 a la entrada: La retroalimentación puede darse en relación con otros procesos en los que la organización (3.8) interactúa con el Reclamante (3.3).

[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.1, modificada]

- 4.8. Parte Interesada.** Persona u organización (3.8) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

EJEMPLO:

Reclamantes (3.3), propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.2.3, modificada]

- 4.9. Organización.** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

Nota 1 a la entrada: El concepto organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02

**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
4 de 12

**5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES**

**5.1** La responsabilidad de elaborar, actualizar y divulgar el presente documento, es del Coordinador de la Calidad, la autoridad de revisarlo y aprobarlo, están a cargo del Director Técnico y Gerente, respectivamente.

**5.2** En la gestión de PQRSF el Coordinador de la Calidad es responsable de lo siguiente:

- a) establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación;
- b) informar a la alta dirección sobre el seguimiento de la gestión PQRSF

**5.3.** Es responsabilidad del Coordinador Comercial y administrativo lo siguiente:

- a) Registrar la PQRSF en el formato REGISTRO DE PQRSF Y APELACIONES
- b) hacer seguimiento a la gestión de la PQRSF, hasta su comunicación y aceptación o cierre de la queja.

La Coordinación Comercial y administrativa tienen la autoridad, para comunicar al reclamante, el estado del tratamiento dado por la organización a su PQRSF, dentro del tiempo establecido, en el momento que el reclamante así lo solicite.

**5.4.** La Gerencia, es responsable establecer la Política de PQRSF y apelaciones, para demostrar su compromiso con la gestión eficaz y eficiente de las PQRSF.

**6. PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

**6.1. PRINCIPIOS BÁSICOS PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS**

Para el trámite eficaz y eficiente de las quejas, es necesario seguir los siguientes principios básicos:

- a) Compromiso.** La organización se compromete activamente a definir y aplicar un proceso de tramitación de quejas.
- b) Capacidad.** La Gerencia pone a disposición recursos suficientes para la tramitación de las quejas, y se gestionan de manera eficaz y eficiente.
- c) Transparencia.** El proceso de tramitación de quejas se comunica a los clientes, en cada entrega de resultados y en la página web, al personal y a otras partes interesadas pertinentes. Cada reclamante recibe información adecuada sobre la tramitación de su queja.
- d) La Accesibilidad.** Cada reclamante tiene fácil acceso a un proceso de tramitación de las quejas. La información puesta a disposición sobre los detalles de la presentación y resolución de quejas. El proceso de tramitación de quejas y la información de apoyo, es fácil de entender y utilizar.
- e) Capacidad de respuesta.** La organización atiende las necesidades y expectativas de

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02

**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
5 de 12

- los clientes con respecto a la tramitación de quejas.
- f) **Objetividad.** Cada queja se aborda de manera equitativa, objetiva e imparcial mediante el proceso de tramitación de las quejas.
  - g) **Integridad de la información.** La organización asegura que la información sobre la tramitación de sus quejas es exacta y no engañosa, y los datos reunidos son pertinentes, correctos, completos, significativos y útiles.
  - h) **Confidencialidad.** La información de identificación personal relativa al reclamante está disponible cuando sea necesario, pero sólo a efectos de la tramitación de la queja dentro de la organización y se protege activamente contra la divulgación, a menos que el cliente o el reclamante consienta expresamente en su divulgación o divulgación por ley.
  - i) **Enfoque centrado en el cliente.** La organización adopta un enfoque centrado en el cliente con respecto a la tramitación de las quejas y está abierta a la retroalimentación.
  - j) **Mejora.** Un objetivo permanente de la organización es el aumento de la eficacia y la eficiencia del proceso de tramitación de quejas.
  - k) **Competencia.** El personal de la Organización de Competencia tiene las cualidades personales, las aptitudes, la capacitación, la educación y la experiencia necesarias para tramitar las quejas.
  - l) **Puntualidad.** Las quejas se tramitan con la mayor rapidez posible, habida cuenta de la naturaleza de la queja y del proceso utilizado.

Las PQRSF que en su contenido se encuentren expresiones irrespetuosas, serán rechazadas siempre y cuando no sea clara su finalidad. En este caso se solicitara al reclamante la corrección y/o aclaración de la información en un tiempo máximo de 10 días hábiles, en caso de no recibir respuesta la PQRSF no será atendida.

Las PQRSF que sean reiterativas ya resueltas, PEAMCO S.A.S. podrá utilizar las respuestas anteriores siempre y cuando estas sean coherentes con las circunstancias expuestas.

## 6.2. RECEPCIÓN DE LAS PQRSF

Las PQRSF pueden ser radicadas por los medios de comunicación autorizados por **PEAMCO S.A.S.**, entre ellos se encuentran:


- Correos electrónicos empresariales: comercial@peamco.com.co; calidad@peamco.com.co; direccion@peamco.com.co
- Línea telefónica de atención al cliente: (+57) 318 526 3597 y (+0571) (601) 745 3484
- Radicación de carta en la siguiente dirección: Calle 75 A # 66 - 50 Oficina 419 Centro Empresarial Metrópolis Ofiespacios Bogotá - Colombia
- Registro Entrega de Resultados PEA-PA-GE-F010, en donde se encuentra una Encuesta de Satisfacción que contesta el participante después de recibir el informe final del programa del Ensayo de Aptitud, En el cual, el participante puede manifestar su insatisfacción frente al servicio prestado por PEAMCO S.A.S.
- Página Web <https://ensayosdeaptitud.com.co>, en la pestaña nosotros, se encuentra el formularios de radicación de PQRSF:

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02

**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
6 de 12



**Felicitaciones, Quejas y Apelaciones,**

Por favor consulte nuestro Procedimiento de Quejas, apelaciones o felicitaciones, en caso de que usted lo considere necesario, para los Programas de Ensayos de Aptitud en que usted haya participado.

Procedimiento de Quejas

Procedimiento de Apelaciones

Nombre del representante \*

Empresa \*

Teléfono \*

Correo electrónico \*

Descripción de la Felicitación, Queja o Apelación

Enviar

**Figura 1. Formulario de PQRSF en la página web**

La PQRSF debe contener como mínimo los siguientes datos:

- Los nombres y apellidos completos del reclamante
- Nombre de la empresa a la que representa el reclamante
- Número telefónico de contacto
- Correo electrónico de contacto
- Descripción de la PQRSF, detallando las razones en la que se fundamenta la PQRSF
- Si es necesario adjunte los documentos que presentar como soporte de la PQRSF

Independientemente del medio de comunicación por el en que se reciba la PQRSF, se debe registrar en el formato GESTION DE PQRSF Y APELACIONES en donde se encuentran los siguientes campos:

- Consecutivo: se asigna el consecutivo iniciando con 001
- Fecha de recepción: registre la fecha en la que es radicada la quejas por cualquier medio de comunicación con el formato AAAA-MM-DD
- Clasificación: Selecciones la clase de PQRSF radicada por el participante (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación).
- Medio por el cual se recibe la PQRSF o APELACIÓN: Medio de comunicación por el cual se radico la PQRSF
- Nombre de la persona que recibe la PQRSF o APELACIÓN: Persona que recibe la PQRSF, generalmente puede ser el Coordinador Comercial y administrativo o el Asistente administrativo y de recursos humanos.

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02

**GESTIÓN DE PQRSF**

 Referencia:  
 PEA-PC-003-3/24

 Página:  
 7 de 12

- Cargo: Cargo de la persona que recibe la PQRSF
- Nombre de la persona que interpone la PQRSF o APELACIÓN
- Empresa: empresa que realiza la radicación de la PQRSF
- Correo electrónico: correo electrónico de la empresa que radica de la PQRSF
- Motivo de la PQRSF o Apelación, los motivos se clasifican de acuerdo a la Tabla 1.

**Tabla 1. Clasificación de temas de PQRSF de acuerdo con su clasificación.**

TIPO	TEMA	DESCRIPCION
PETICIÓN	Sobre información de la participación en ensayos de aptitud	Solicitudes de cambios y/o correcciones de datos personales del participante en el formato de inscripción de programas de ensayos de aptitud
		Solicitudes relacionados con acceso o manejo de la plataforma de resultados
		Solicitud de devolución de documentos o copia de documentos de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 de participantes y proveedores
	Solicitud de devolución de dinero	Solicitud de devolución de dinero por retractación en la inscripción de participación al Ensayo de Aptitud
	Solicitud de verificación de registros ente de acreditación	Requerimientos realizados por el ente de acreditación ONAC
QUEJA	Servicio de atención al cliente	Inconformidades relacionadas con la atención al cliente y la información suministrada de los programas de ensayos de aptitud Quejas por la falta de disponibilidad de los medios de comunicación con las partes interesadas (página web, canales de atención y correo electrónico)
	Queja contra comportamiento de colaboradores	Inconformidades relacionadas con el incumplimiento de los lineamientos de imparcialidad y confidencialidad de los colaboradores internos o externos de PEAMCO S.A.S
RECLAMO	Entrega de informes	Inconformidad por el tratamiento de los datos personales de las partes interesadas de acuerdo con la Ley 1581 de 2012

Actualizó:

 Diana Marcela Alvarez Miranda  
 Coordinador de la Calidad

Fecha: 2024-01-30

Revisó:

 Gregorio Rojas Rojas  
 Director Técnico

Fecha: 2024-02-02

Aprobó:

 Alicia Pretel Berrocal  
 Gerente

Fecha: 2024-02-02



**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
8 de 12

	Tiempo de entrega de resultados	Incumplimiento de los tiempos de realización de ensayos de aptitud y entrega de resultados establecidos en el Protocolo de Ensayos de aptitud
	Tiempo de entrega del Ítem de ensayo	Incumplimiento de los tiempos de entrega del ítem de ensayo establecidos en el Protocolo de Ensayos de aptitud
	Parámetros de confidencialidad de resultados	Incumplimiento de los parámetros de confidencialidad establecidos en el Protocolo de Ensayos de aptitud
	Comunicación de cambios en el Programa de Ensayos de Aptitud	Faltas de comunicación en los cambios en el Programa de Ensayos de Aptitud
<b>SUGERENCIA</b>	Servicio de atención al cliente	Expresión del cliente o usuario por la cual se solicita mejorar la calidad del servicio
<b>FELICITACIÓN</b>	Servicio de atención al cliente	Expresión del cliente o usuario de satisfacción con respecto al servicio y/o atención prestada por PEAMCO S.A.S
<b>APELACIÓN</b>	Entrega de informes	Solicitud de un participante para revisar la información suministrada en los Informes de Ensayos de Aptitud y su ejecución por estar en desacuerdo con el mismo

- Descripción de la PQRSDF o Apelación: Redacción detallada de la PQRSDF, si esta se recibe por medios escritos, copie la redacción realizada por el cliente sin omitir información.
- Si la PQRSF contiene datos incompletos o no hay claridad en la información PEAMCO S.A.S. solicita su aclaración en un plazo máximo de 10 días hábiles, el reclamante cuenta con 30 días calendario para completar la información. Pasado este tiempo si el reclamante no da respuesta se considera que ha desistido de la PQRSF y no será gestionada.

### 6.3. ACUSE DE RECIBO DE LA PQRSF

A la PQRSF, independiente del medio por el cual se reciba, se responde mediante el correo corporativo del Reclamante, para radicar acuse de la PQRSF y comunicar el tiempo en el que se le dará una respuesta.

### 6.4. EVALUACIÓN INICIAL DE LA PQRSF

Después de su recepción, cada **PQRSF** debe evaluarse inicialmente en función de criterios como: la gravedad, las consecuencias para la seguridad, la complejidad, el impacto y la nece-

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02



**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
9 de 12

sidad y posibilidad de una acción inmediata. Las PQRSF deben tramitarse con prontitud en función de su urgencia.

La evaluación de la **PQRSF** es realizada por el Coordinador de la Calidad y el responsable del proceso involucrado en el radicado realizado por el cliente, verifique que toda la información entregada por reclamante sea suficiente para determinar el impacto de la PQRSF. Una vez se determine su impacto para PEAMCO S.A.S., se inicia la investigación para evaluar las causas de insatisfacción del cliente.

**6.5. INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PQRSF**

La investigación de la PQRSF se inicia evaluado todas las circunstancias pertinentes descritas en el radicado. El nivel de la investigación y evaluación, debe ser proporcional a la gravedad y frecuencia de recurrencia de la PQRSF.

Si es detectada la recurrencia de Quejas y Reclamos es necesarios realizar un analisis de causas, siguiendo el procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Al iniciar la investigación registre en el formato GESTION DE PQRSF Y APELACIONES, en los campos:

- Fecha de inicio de gestión (AAAA-mm-dd): La fecha en la que se inicia la investigación
- Responsable de la gestión: cargo de la persona que realiza la investigación de acuerdo con el proceso relacionado en la PQRSF.
- Gestión realizada, describa las actividades realizadas para la gestión, ejemplo: Verificación de la información suministrada al cliente XXXX en el proceso de cotización.
- Trazabilidad de la gestión: Relación de registros que dan soporte a la gestión, ejemplo; tarifas de ensayos de aptitud.

**6.6. RESPUESTA A LA PQRSF.**

Tras la investigación realizada la organización debe ofrecer una respuesta para corregir el problema y evitar que ocurra en el futuro en un tiempo máximo de 10 días hábiles. Si la PQRSF requiere una investigación más amplia y para su respuesta requiere la ejecución de un Plan de Acción, se debe responder al cliente la gestión realizada y el tiempo que la organización tomara para el cierre de la PQRSF.

Redacte la respuesta a la PQRSF, haciendo referencia a las circunstancias expuesta por el reclamante y la decisión tomada frente a los resultados de la investigación. La respuesta se debe entregar por el mismo medio por el cual interpuesta y/o correo electrónico registrado por el reclamante.

La decisión o cualquier medida adoptada en relación con la PQRSF, que sea pertinente para el reclamante o para el personal implicado, se comunica tan pronto como se adopte la decisión o se adopten las medidas pertinentes.

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02

**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
10 de 12

La carta o correo de comunicación y, las evidencias o anexos que haya lugar, deben ser enviados en forma física y/o en forma digital (correo corporativo) al Reclamante. Posteriormente, o adjunto a la respuesta, se envía el registro de cierre de atención de quejas, con el objeto de evaluar la **Satisfacción del Reclamante** y, poder así, tener una **Retroalimentación**, que permita a la Organización, tomar las acciones que haya lugar.

El seguimiento a las correcciones pertinentes, de las Acciones Correctivas, si las hubo, derivadas de la PQRSF y el proceso de cierre respectivo, es responsabilidad del Coordinador de la Calidad, quien debe asegurar que dicho cierre a la queja se realice.

**6.7. SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS**

La PQRSF, es objeto de seguimiento desde su recepción inicial hasta que el reclamante esté satisfecho o se adopte la decisión final. Se pone a disposición del reclamante, previa solicitud y a intervalos regulares, una situación actualizada, al menos en el momento de los plazos preestablecidos. Los reclamantes, reciben un trato cortés y se mantienen informados de la evolución de su PQRSF.

**6.8. CIERRE DE PQRSF**

Una vez se envié la respuesta al reclamante, este cuenta con tiempo de máximo 15 días calendario para aceptar o rechazar la decisión tomada, transcurrido este tiempo se considera que el reclamante acepta la respuesta enviada por PEAMCO S.A.S.

Si el reclamante rechaza la decisión o la acción propuesta, la PQRSF debe permanecer abierta. El reclamante debe ser informado de las formas alternativas de recurso interno y externo disponibles para la resolución de su insatisfacción. La organización debe seguir supervisando la tramitación de la queja hasta que se agoten todas las opciones de recurso internas y externas razonables o se satisfaga al reclamante.

**6.9. COMUNICACIONES AL ONAC POR PROVEEDOR DE ENSAYOS DE APTITUD**

Si, como consecuencia de una PQRSF, la evaluación del desempeño del reclamante (participante), debe ser modificada en el informe final, y es necesario emitir un informe nuevo o modificado, ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S). Además de realizar las acciones establecidas para el manejo de trabajo no conforme, procede a notificar al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, los cambios realizados sobre los documentos entregados al reclamante (participante), las causas, el análisis de causas y las acciones correctivas tomadas.

**7. REGISTROS**

La PQRSF se registra inicialmente en el formulario “TRATAMIENTO DE QUEJAS”, PEA-PC-CC-F005, y, en el momento de realizar el tratamiento, se registra en el formulario “CIERRE DE ATENCIÓN DE QUEJAS”, PEA-PC-CC-F028. Mismo que se envía al Reclamante, junto a la respuesta dada, con el objetivo de que califique el nivel de atención.

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02

**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
11 de 12

**8. FORMULARIOS A USAR**

Formulario 1. Registro de PQRSF y apelaciones, PEA-PC-CC-F005

Formulario 2. Cierre de Atención de Quejas, PEA-PC-CC-F028

**9. REFERENCIAS NORMATIVAS**

**9.3.** ISO/IEC 17043:2010. Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los Ensayos de Aptitud.

**9.4.** ISO 10002:2018 Gestión de la Calidad – Satisfacción del Reclamante – Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha De Aprobación	Resumen de Cambios
0	2020-01-15	Emisión Original
1	2020-07-10	<p><b>Numeral 3 ALCANCE.</b> Se cambia PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p> <p><b>Numeral 6,7 RESPUESTA A LA QUEJA.</b> Se cambió el proveedor de ensayos de aptitud de PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p> <p><b>Numeral 6,10 COMUNICACIONES AL ONAC POR PROVEEDOR DE ENSAYOS DE APTITUD.</b> Se cambió el proveedor de ensayos de aptitud de PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p>
2	2022-12-02	<p><b>Numeral 2 Introducción:</b> Se elimina la frase “informes de resultados de laboratorio de ensayos”</p> <p><b>Numeral 5.3</b> Se elimina los cargos “coordinador y asistentes” y el siguiente texto “El proceso comercial (coordinador y asistentes”</p> <p><b>Numeral 6.2 Recepción de Quejas:</b> Se actualizan los correos electrónicos, se elimina lo referente a “Laboratorio de Ensayos”</p> <p><b>Numeral 6.7 Respuestas a la Queja:</b> Se elimina lo relacionado a “Jefe de Laboratorio” “Laboratorio de Ensayos” y “regalos o muestras de buena voluntad”</p> <p><b>Numeral 9 Referencias Normativas:</b> Se elimina la referencia</p>

Actualizó:

Diana Marcela Alvarez Miranda  
Coordinador de la Calidad

Fecha: 2024-01-30

Revisó:

Gregorio Rojas Rojas  
Director Técnico

Fecha: 2024-02-02

Aprobó:

Alicia Pretel Berrocal  
Gerente

Fecha: 2024-02-02



**GESTIÓN DE PQRSF**

Referencia:  
PEA-PC-003-3/24

Página:  
12 de 12

		<p>a la norma ISO/IEC 17025:2017 Requerimientos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.</p> <p>En todo el documento se actualizan los siguientes cargos de acuerdo a la estructura organizacional de PEAMCO SAS.</p> <p>Analista de Operaciones a Coordinador de Operaciones, de Coordinador de la Calidad y Ensayos de Aptitud a Coordinador de la Calidad.</p> <p>De igual manera el cargo de Coordinación Comercial.</p>
3	2024-01-30	Revisión general del documento, actualización total del procedimiento.

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Diana Marcela Alvarez Miranda Coordinador de la Calidad	Gregorio Rojas Rojas Director Técnico	Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2024-01-30	Fecha: 2024-02-02	Fecha: 2024-02-02