

|                                                                                  |                     |                                                                                                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Código: DCA-PA 0941 | TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES – SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) |               |
|                                                                                  | Versión: 01         | Fecha de emisión: 2025-09-09                                                                   | Página 1 de 6 |

## 1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para la recepción, análisis, gestión y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) presentadas por las partes interesadas, garantizando un tratamiento oportuno, imparcial y transparente, de manera que se fortalezca la satisfacción del cliente, la competencia técnica del laboratorio y la mejora continua del sistema de gestión.

## 2. ALCANCE.

El presente procedimiento aplica a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) recibidas por ANASCOL, provenientes de clientes, entes de control, proveedores, comunidades, trabajadores u otras partes interesadas relacionadas con la prestación de los servicios de laboratorio, muestreo y sus actividades.

El alcance cubre todas las fases, desde la recepción de las PQRS hasta la comunicación de la respuesta final al reclamante y el cierre del caso, incluyendo la investigación de causas, la definición e implementación de acciones, la verificación de eficacia y el reporte de los resultados, según aplique.

Este procedimiento es transversal para todos los procesos de la organización. Ningún proceso podrá omitirlo o establecer prácticas paralelas para el manejo de PQRS, garantizando así uniformidad en la gestión, transparencia frente a las partes interesadas y consistencia en la mejora continua del sistema de gestión.

## 3. DEFINICIONES.

**Felicitación:** Reconocimiento positivo expresado por un cliente, usuario, parte interesada u organismo externo hacia el laboratorio, su personal o sus procesos, como resultado de la satisfacción por el servicio recibido o por el cumplimiento destacado de requisitos.

**Parte Interesada:** Persona u organización con un interés directo o indirecto en los procesos de Anascol.

**Petición (P):** Requerimiento – solicitud, que presenta una parte interesada con el fin de obtener información o acceso a datos, documentos o servicios relacionados con el laboratorio y sus actividades.

Ejemplo: un cliente solicita información sobre los límites de detección del método de ensayo acreditado para un parámetro específico.

**Queja (Q):** Expresión de insatisfacción - inconformidad presentada por un cliente o parte interesada respecto a los servicios, resultados o comportamiento del laboratorio, que puede estar relacionada con incumplimiento de requisitos, normas o especificaciones contractuales.

Ejemplo: un usuario manifiesta inconformidad porque el personal de recepción de muestras no aplicó el procedimiento de cadena de custodia establecido.

**Reclamo (R):** Manifestación formal de inconformidad en la que el cliente no solo expresa su insatisfacción, sino que además solicita una acción correctiva, compensación o revisión técnica frente a un incumplimiento o perjuicio.

|                                                                                  |                     |                                                                                                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Código: DCA-PA 0941 | TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES – SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) |               |
|                                                                                  | Versión: 01         | Fecha de emisión: 2025-09-09                                                                   | Página 2 de 6 |

Ejemplo: un cliente reclama la repetición de un ensayo debido a que los resultados reportados presentan errores tipográficos en las unidades de medida, afectando la validez del informe.

**Solicitud (S):** Requerimiento expreso realizado por un cliente o parte interesada para la prestación de un servicio específico del laboratorio o para la ejecución de una gestión particular.

Ejemplo: un cliente solicita la emisión de una copia adicional de un informe de resultados firmado digitalmente para efectos regulatorios.

**Sugerencia:** Propuesta presentada por un cliente, colaborador o parte interesada orientada a mejorar los procesos, la comunicación, la eficiencia o la calidad de los servicios del laboratorio.

Ejemplo: un cliente sugiere que los informes incluyan un código QR para verificar en línea la autenticidad del documento.

#### 4. RECEPCIÓN - CANALES.

La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) podrán realizarse a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por ANASCOL, tales como:

- Correo electrónico oficial: pqr@anascol.com (canal preferente), correos electrónicos de los profesionales comerciales o del equipo HSEQ.
- Formulario DC-FA 0048 Encuesta a los Clientes.
- Buzones de sugerencias.
- Vía telefónica o de manera verbal (En este caso se le solicitara al reclamante o interesado que refiera la PQRS por medio de correo electrónico).

Una vez recibida la PQRS por cualquiera de los canales:

- El área receptora deberá realizar el acuse de recibo al solicitante o reclamante, confirmando que la solicitud ha sido recibida, se analizará y compartirá a los procesos responsables (Ver Tabla 1. Responsables en la Atención de PQRS).
- El tiempo de respuesta será de hasta cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción.
- En caso de que el análisis de la PQRS requiera un plazo mayor, el solicitante será informado oportunamente sobre la ampliación del tiempo de respuesta.

#### 5. CATEGORIZACIÓN DE LAS PQRS.

No todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) requieren el mismo nivel de análisis, gestión o respuesta. Por esta razón, resulta fundamental categorizarlas, asignarles un nivel de prioridad y establecer la forma de atención correspondiente.

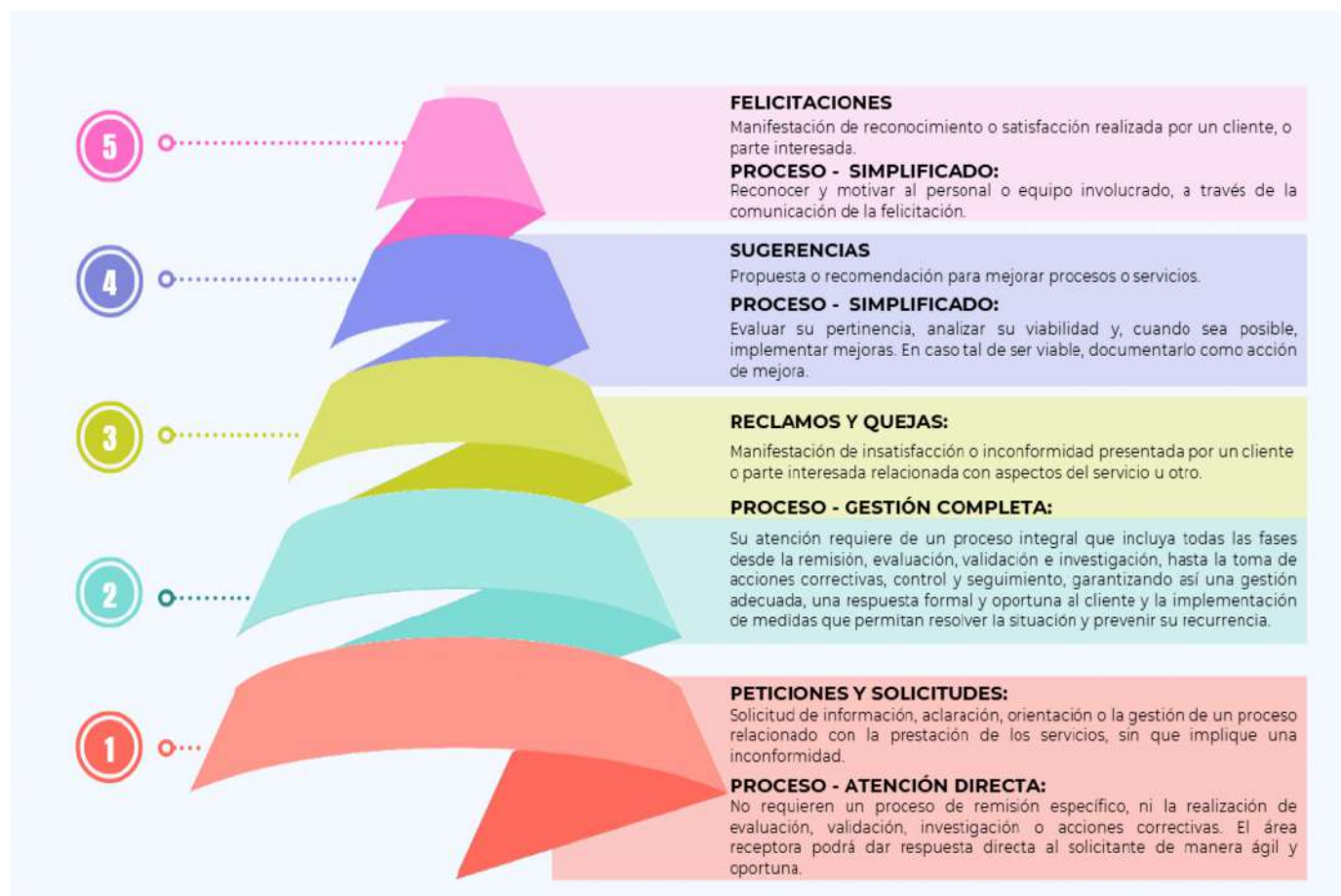
La categorización permite:

- Optimizar la gestión de acuerdo con la naturaleza de la PQRS.
- Definir su prioridad para otorgar respuestas apropiados.
- Determinar los procesos responsables de dar solución.

|                                                                                  |                     |                                                                                                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Código: DCA-PA 0941 | TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES – SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) |               |
|                                                                                  | Versión: 01         | Fecha de emisión: 2025-09-09                                                                   | Página 3 de 6 |

A continuación, se presenta la gráfica de categorización de las PQRS, en la cual se definen los tipos (PQRS – F), su clasificación, y su proceso para su gestión y respuesta.

*Grafica 1. Categorización de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y Felicitaciones*



## 6. REMISIÓN.

El receptor del reclamo o queja remitirá el caso al área HSEQ, quien será responsable de analizar los procesos involucrados de acuerdo con la **Tabla 1. Responsabilidades Atención de PQRS**. HSEQ solicitará, mediante correo electrónico, la respuesta de cada una de las áreas implicadas, recopilando la información necesaria, evidencias y cualquier otro elemento requerido para el adecuado tratamiento de la queja o reclamo.

Adicionalmente, los responsables directos de la inconformidad deberán diligenciar y remitir el **DCA-FA 0202 Trabajo No Conforme mediante el formato**, según corresponda a su aplicabilidad.

Con esta información, el área HSEQ realizará la trazabilidad del caso, garantizando la imparcialidad durante la investigación y el tratamiento de la queja o reclamo.

|                                                                                  |                     |                                                                                                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Código: DCA-PA 0941 | TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES – SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) |               |
|                                                                                  | Versión: 01         | Fecha de emisión: 2025-09-09                                                                   | Página 4 de 6 |

Para asegurar una correcta asignación de responsabilidades, se establece la siguiente tabla orientativa que define los responsables según el tipo de PQRS:

**Tabla 1. Responsabilidades Atención de PQRS**

| Tipo de PQRS                                     | Responsable de tratamiento                                                             | Documentos y soportes requeridos                                                                                 |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De tipo contractual o comercial                  | Coordinación Comercial                                                                 | Contratos, órdenes de servicio, cotizaciones, comunicaciones con el cliente                                      |
| Revisión y confirmación de resultados analíticos | Coordinación de Laboratorio<br>Coordinación Calidad Analítica<br>Coordinación de Campo | Resultados, controles de calidad, cadenas de custodia, hojas de campo, memorias de cálculo, trazabilidad técnica |
| Corrección o ajuste de informes                  | Coordinación de Informes                                                               | Informe original, evidencias de corrección, trazabilidad de resultados                                           |
| Controles de calidad                             | Calidad Analítica (con copia obligatoria al Coordinador de Laboratorio)                | Registros de control de calidad, verificaciones, registros instrumentales                                        |
| Aspectos técnicos de muestreo y trabajo en campo | Coordinación de Muestreo                                                               | Hojas de campo, registros de transporte y preservación, cadena de custodia, trazabilidad de trabajos de campo    |
| Seguridad y salud en el trabajo                  | HSEQ en coordinación con la Coordinación del área involucrada                          | Registros de seguridad, reportes de incidentes, evidencias de medidas de control                                 |
| Aspectos ambientales                             | HSEQ en coordinación con la Coordinación del área involucrada                          | Registros de residuos, vertimientos, reportes ambientales, medidas de mitigación y control ambiental             |
| Solicitudes generales de información             | Área correspondiente según la naturaleza de la información solicitada                  | Comunicaciones internas, registros solicitados                                                                   |

## 7. EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

El área de HSEQ, con el apoyo de las áreas involucradas, realizará una evaluación exhaustiva de la información recibida, validando los hechos y garantizando que la queja o reclamo sea tratado de forma objetiva e imparcial. Esta validación incluye revisar toda la cadena de servicio vinculada a la inconformidad: desde la solicitud inicial del cliente, el muestreo, la preservación de la muestra, el transporte, los ensayos en laboratorio, la emisión del informe y la entrega de resultados.

En esta evaluación se determinará si la queja o reclamo es o no procedente.

## 8. INVESTIGACIÓN Y TOMA DE ACCIONES

Una vez se tenga claro los hechos presentados, se procede a efectuar la investigación pertinente, desde el área de HSEQ junto con los responsables involucrados, determinando, además, las

|                                                                                  |                     |                                                                                                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Código: DCA-PA 0941 | TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES – SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) |               |
|                                                                                  | Versión: 01         | Fecha de emisión: 2025-09-09                                                                   | Página 5 de 6 |

posibles causas, es necesario reunir la mayor cantidad de evidencia e información que permita tomar decisiones según lo manifestado por el reclamante. Si para gestionar la queja o reclamo, se requiere de colaboración o apoyo adicional para su solución, entonces se procederá a escalar ésta para asignarla al responsable respectivo, y brindar así una solución en conjunto.

Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la queja o reclamación presentada, el área de HSEQ en conjunto con el responsable asignado, analizarán la información y tomarán las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado.

El proceso de análisis de causalidad y la definición de acciones se realizará conforme a lo establecido en el *DCA-PA 0682 Procedimiento de Acciones Correctivas Preventivas y Mejora*, dejando registro de su aplicación por medio del formato *DCA-FA 0069 Reporte de Acciones Correctivas y de Mejora*, en el formato *DC-FA 0049 Reporte y Control de PQRs*, se deberá registrar el consecutivo de la acción.

## 9. APROBACIÓN DEL TRATAMIENTO

Los resultados de la investigación, el análisis de causalidad y el plan de acción propuesto, son compartidos con la Dirección Técnica y/o Coordinador Comercial para su aprobación, la cual quedará registrada en el formato *DC-FA 0049 Reporte y Control de Quejas PQRs*.

Los resultados de la investigación, el análisis de causalidad, las acciones definidas y el oficio de respuesta elaborado deberán ser revisados y aprobados por la Dirección / Coordinación del Laboratorio y/o la Dirección / Coordinación Comercial y Operativa, asegurando que dicha aprobación se realice por personas que no hayan estado directamente involucradas en las actividades objeto de la queja o reclamo. Este principio garantiza la imparcialidad en el proceso de revisión y evita conflictos de interés en la toma de decisiones. La aprobación y cierre del caso quedarán debidamente registrados en el formato *DC-FA 0049 Reporte y Control de Quejas PQRs*.

## 10. RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y CIERRE

Una vez aprobado el tratamiento de la queja o reclamo, el área de HSEQ elaborará la notificación de respuesta, considerando la comunicación y la respuesta proporcionada por el área correspondiente. Esta notificación se enviará al reclamante por correo electrónico.

Se solicitará, además, la confirmación de aceptación de las decisiones o acciones propuestas para proceder con el cierre de la queja o reclamo. En caso de que el reclamante no acepte las decisiones, será necesario realizar una nueva investigación y, de ser requerido, evaluar alternativas adicionales de solución.

El cierre definitivo de la queja o reclamo se realizará únicamente cuando se cumplan los siguientes criterios:

- El reclamante confirme la aceptación de la respuesta, o bien, transcurra un plazo razonable sin objeciones adicionales (5 días hábiles).
- Se haya verificado la eficacia de las acciones implementadas.
- El registro esté completo y actualizado en el formato *DC-FA 0049*.

|                                                                                  |                     |                                                                                                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Código: DCA-PA 0941 | TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES – SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) |               |
|                                                                                  | Versión: 01         | Fecha de emisión: 2025-09-09                                                                   | Página 6 de 6 |

El cierre se comunicará oficialmente y se documentará como parte de la gestión, integrándose posteriormente a los indicadores de gestión, y a la Revisión por la Dirección.

**Nota:** Algunas peticiones o solicitudes, por su naturaleza, requerirán una respuesta formal mediante oficio (por ejemplo, solicitudes de controles de calidad o información adicional sobre el servicio prestado). Sin embargo, si no representan una inconformidad o un trabajo no conforme, no se considerarán como queja o reclamo y no requerirán investigación ni plan de acción.

## 11. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas, así como de los planes de acción definidos, se llevará un registro mediante el mecanismo **DC-FA 0049 – Reporte y Control de PQRS**. En este registro se documentará la eficacia de las acciones emprendidas y el cierre conforme de las mismas. Este control se efectuará de manera mensual y se reportará como indicador de gestión.

La información y trazabilidad de las quejas y reclamaciones se mantendrán disponibles para las partes interesadas que así lo requieran, a través del servidor del laboratorio. La información se almacenará desde la interposición de la queja y/o reclamo hasta su cierre, en la carpeta digital del proceso de HSEQ, en registros de quejas y reclamaciones, los cuales se almacenarán de manera anual.

## 12. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.

- DC-FA 0048 Encuesta a los clientes
- DC-FA 0049 Reporte y Control de PQRS
- DCA-FA 0069 Reporte de Acciones Correctivas y de Mejora
- DCA-FA 0202 Trabajo No Conforme

## 13. HISTÓRICO DE MODIFICACIONES.

| Versión | Descripción                                                                                                                                            | Fecha (AAAA-MM-DD) |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1       | Creación: Se realiza creación del presente procedimiento, con el objetivo de independizar el Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias. | 2025-09-09         |