

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. RESPONSABILIDADES.....	3
4.1. Alta dirección	3
4.2. Líder SIG.....	3
4.3. Todo el personal.....	3
5. PROCEDIMIENTO	4
5.1. Recepción de la PQRS	4
5.2. Recepción y registro de PQRS	5
5.3. Análisis de PQRS.....	5
5.4. Respuesta.....	10
5.5. Diagrama de flujo	12
5.6. Servicio al cliente	13
5.7. Garantías	13

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 1 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención eficiente y efectiva de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, asegurando una respuesta oportuna y la mejora continua en la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los departamentos y unidades de negocio dentro de la organización que interactúan directa o indirectamente con clientes.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable con el fin de prevenir que vuelva a ocurrir.

Análisis de Causa: Proceso utilizado para identificar las causas subyacentes de una queja o problema, lo cual es esencial para el desarrollo de acciones correctivas efectivas.

Cliente: Persona o entidad que recibe un servicio o producto como parte de las operaciones comerciales de la organización.

Conformidad: Cumplimiento de una norma, especificación, política, estándar o requisito.

Corrección: La corrección es aquella acción establecida para corregir una no conformidad o desviación.

Mejora Continua: Proceso recurrente de optimización de procedimientos y servicios para aumentar la eficiencia y efectividad en cumplimiento con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 2 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

Parte Interesada: Individuo o grupo que tiene interés en el desempeño y resultados de una organización, incluyendo clientes, empleados, proveedores y otros grupos externos.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos o servicios, donde se espera una respuesta o resolución explícita.

Satisfacción del Cliente: Medida de cuán bien los productos o servicios suministrados por una compañía cumplen o superan las expectativas del cliente.

Solicitud de Información: Petición formal por parte de un cliente o parte interesada para recibir datos o detalles específicos sobre productos o servicios ofrecidos por la organización.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Alta dirección

- Asegurar el compromiso organizacional y la disponibilidad de recursos para la efectiva gestión de las PQRS.
- Revisar y aprobar políticas y procedimientos relacionados con la gestión de PQRS.
- Supervisar el cumplimiento y la eficacia del procedimiento de PQRS.

4.2. Líder SIG

- Monitorear y evaluar el desempeño del sistema de gestión de PQRS.
- Registrar las PQRS de los clientes.
- Realizar el análisis y Coordinar con otros departamentos para asegurar una resolución eficiente y oportuna de las PQRS

4.3. Todo el personal

- Familiarizarse y cumplir con el procedimiento de gestión de PQRS.

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 3 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

- Participar activamente en la resolución de PQRS según corresponda a su área de responsabilidad.
- Cooperar con el líder SIG para proporcionar toda la información necesaria para el análisis y resolución de las PQRS.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Recepción de la PQRS

5.1.1. Una PQRS corresponde a cualquier solicitud, petición queja o reclamo.

5.1.2. *Petición: Solicitud de información, documentos o consulta sobre los servicios de la empresa.*

Queja: Expresión de malestar o descontento por una mala prestación de un servicio, o sobre una conducta irregular.

Reclamo: Exigencia para que la empresa corrija una situación que afecta los derechos del cliente o mejore la calidad de un servicio.

Sugerencia: Proponer o recomendar una idea para mejorar la prestación del servicio.

5.1.3. Cualquier PQRS se recibe a través de los siguientes canales:

- Por correo electrónico en cualquiera de las direcciones habilitadas por la compañía
- Por medio de la página web en el botón de PQRS *(La notificación de las PQRS enviadas por este medio llegará directamente al buzón de correo del Líder SIG calidad@globaldecolombiasas.com, quien tiene acceso a la recopilación de respuestas de este formulario)*

5.1.4. Cualquier PQRS, debe contener:

- El motivo preciso de la misma, especificando los hechos
- La identificación de la parte interesada, indicando nombre, cargo y empresa a la que representa y los datos de contacto.

5.1.5. Los resultados de las encuestas de satisfacción cuyo promedio sea inferior a 3, se tienen en cuenta como una queja y se toma dicha situación como la recepción de esta.

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 4 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

5.2. Recepción y registro de PQRS

- 5.2.1. Las quejas que sean recibidas por cualquier medio al que no tenga acceso el Líder SIG, deben ser enviadas al correo calidad@globaldecolombiasas.com
- 5.2.2. El líder SIG notifica al correo del solicitante la recepción de la PQRS y el número de consecutivo de la misma, en el correo debe adjuntarse el diagrama del flujo del proceso. *El consecutivo se tomará del siguiente disponible, del seguimiento establecido en el registro del formato F-ORG-12 SEGUIMIENTO DE ACCIONES de la pestaña PQRS*
- 5.2.3. *Al hacer apertura de la PQRS, se debe diligenciar el formato F-ORG-11 REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE PQRS, en la pestaña 'REGISTRO', este es el formato establecido para hacer el respectivo análisis.*

5.3. Análisis de PQRS

- 5.3.1. En el análisis incluye la validación, la investigación y la decisión sobre las acciones a tomar.
- 5.3.2. Para realizar la validación de la queja, el líder SIG diligencia la pestaña "GESTIÓN" del formato F-ORG-11 REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE PQRS,
- 5.3.3. *La PQRS será válida si está relacionada con servicios contratados, resultados entregados, atención recibida o condiciones acordadas. Si la queja no está relacionada con las actividades de la compañía o del laboratorio de calibración, no será admitida.*
- 5.3.4. Si la PQRS no es admitida por las razones del punto anterior, se le comunica al cliente el cierre indicándole dicha situación y no se procede al análisis.
- 5.3.5. *La fase de investigación inicia cuando la PQRS es admitida, se procede sin demoras indebidas a recopilar todas las evidencias disponibles y pertinentes. En caso de requerir información adicional del cliente, el Líder SIG debe establecer comunicación directa con él, con el fin de escuchar su versión de los hechos y reunir la mayor cantidad de información posible.*

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 5 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

5.3.6. Sin demoras indebidas, el Líder SIG debe establecer comunicación con las personas involucradas en el proceso, realizando entrevistas orientadas a comprender el suceso. Durante este proceso, es fundamental evitar juicios subjetivos, limitándose exclusivamente a hechos observables y respaldados por evidencia documental. Para facilitar la recopilación de información objetiva, se recomienda utilizar preguntas orientadoras como:

- ¿Qué ocurrió exactamente?
- ¿Cuándo y dónde se presentó el evento?
- ¿Quién estuvo involucrado?
- ¿Cómo se manifestó el problema?
- ¿Cuál fue el impacto para el cliente o el proceso?

5.3.7. En el caso de ser una sugerencia o una solicitud de información o documentos, la fase de investigación no se realizará y se procederá directamente a la respuesta

5.3.8. Habiendo recolectado todas las evidencias disponibles y contando con una descripción detallada y documentada de los hechos, se procede sin demoras indebidas a tomar una decisión respecto a las acciones que deben implementarse para dar respuesta al solicitante.

5.3.9. La decisión respecto a las acciones a implementar debe estar alineada con el nivel de impacto que la PQRS tiene sobre las operaciones de la compañía, conforme con lo establecido en la columna “Calificación de impacto” de la Tabla 1. Esta determinación orienta la respuesta al solicitante y permite definir medidas proporcionales al efecto generado en el proceso o en el cliente.

5.3.10. Las acciones se establecen con base a lo especificado en la columna “Acciones a tomar” de la Tabla 1

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 6 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

Tabla 1

Prioridad	Calificación del impacto	Posibles Eventos	Acciones a tomar	Tiempo de Respuesta
Alta	Impacto crítico afecta la validez de los resultados de calibración, afecta potencialmente la reputación, tiene consecuencias legales, afecta pólizas adquiridas, o situaciones que se han repetido en varias ocasiones. Pérdida de clientes que representen una porción importante de los ingresos.	- Error en resultados de calibración. - Trazabilidad incorrecta - Uso de equipos patrón no aptos -Uso de métodos inadecuados - Incumplimiento contractual o legal, de contratos que estén protegidos con pólizas de cumplimiento. - Incumplimiento de requisitos del cliente relacionados con puntos de calibración, declaración de conformidad. - Situación repetitiva. - Cliente que ha presentado más de dos PQRS en un periodo de tres meses.	-Se deben establecer acciones para corregir inmediatamente el evento. -Se deben establecer las posibles causas del evento. -Se deben establecer acciones para que no ocurra nuevamente -Se deben establecer en la proporción necesaria, acciones para fidelización de clientes. -Si el evento está relacionado con resultados de calibración se deberá iniciar un TNC. -Si hay trabajos en curso en las mismas condiciones se deben detener.	-Corrección: Máx. 24 horas -Envío de Implementación acciones correctivas: Hasta 65 días -Envío de carta de respuesta 2 días hábiles después de establecidas las acciones.

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 7 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

Media	Impacto moderado, afecta la satisfacción del cliente, sin comprometer la calidad de los resultados, y sin comprometer la permanencia del cliente.	- Entrega tardía. - Atención negligente, u omisiones que generen retrasos. - Incumplimiento de condiciones comerciales acordadas. - Datos del certificado incorrectos (razón social, dirección, ciudad, series, código interno), generados por error u omisión de GSC - Etiquetas de calibración con fechas no coincidentes con certificados	- Se deben establecer acciones para corregir el evento. - Se deben establecer las causas del evento - Se deben establecer acciones para evitar la ocurrencia del evento	Corrección: 48 a 72 horas Implementación acciones correctivas: Hasta 65 días. - Envío de carta de respuesta 5 días hábiles después de establecidas las acciones.
Baja	Impacto leve, no compromete los certificados de calibración emitidos, no compromete la reputación de la compañía.	- Quejas menores de forma o atención. - Comentarios aislados. - Resultado de las encuestas de satisfacción al cliente - Comentarios relacionados con algún formato.	- Se deben establecer acciones para corregir el evento.	Corrección hasta 5 días hábiles Envío de carta de respuesta 7 días hábiles después de establecidas las acciones

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 8 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

Muy Baja	<i>Impacto muy leve, no compromete la atención, ni el proceso de calibración, no compromete ningún proceso, no es una queja.</i>	- No hay error técnico. - Cliente no leyó el alcance o condiciones - Errores en certificados generados por error u omisión del cliente. - Sugerencias - Solicitudes de documentos -	<i>- Se deben establecer acciones para corregir el evento. - En caso de sugerencias, se debe iniciar una oportunidad de mejora. - En caso de Solicitudes de información o aclaraciones, se brindará al cliente la información solicitada, sin que esta acción constituya una corrección o acción correctiva</i>	<i>Correcciones o respuestas: Hasta 7 días hábiles</i> <i>Envío de carta de respuesta hasta 15 días hábiles después de establecidas las acciones</i>
-----------------	---	--	--	--

- 5.3.11. Establecida la proporcionalidad de las acciones, se describirán las mismas en el espacio “ACCIONES A TOMAR” en el formato F-ORG-11.
- 5.3.12. Se crearán tareas en el Planner de Microsoft 365, de las acciones establecidas.
- 5.3.13. De la misma manera se agregarán en el formato F-ORG-12 SEGUIMIENTO DE ACCIONES
- 5.3.14. El seguimiento de las acciones establecidas se realiza en la reunión de seguimiento del SIG.
- 5.3.15. Cuando el análisis de la PQRS así lo determine, se identifica la causa inmediata del evento y se da inicio al análisis de causa raíz mediante la metodología de los “5 Porqués”, la cual consiste en formular

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 9 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

preguntas sucesivas a partir de la causa inicial, profundizando en cada respuesta. Las preguntas deben orientarse a descubrir el origen del problema, por ejemplo: ¿Por qué ocurrió esta situación?, ¿Por qué esa causa fue posible?, ¿Qué condición del proceso permitió que se presentara?, ¿Por qué no se detectó antes?, y ¿Qué falló en el sistema para permitirlo?

- 5.3.16. Hasta identificar una causa raíz que sea comprobable, corregible dentro del sistema de gestión, y cuya eliminación contribuya a evitar la recurrencia del evento. Es importante validar que la causa identificada no sea un efecto o síntoma de otra más profunda. En caso de duda, debe verificarse nuevamente con la evidencia recopilada o mediante consulta con las áreas involucradas.

5.4. Respuesta

5.4.1. *El plazo para enviar la respuesta (Resultados del tratamiento de la solicitud) al solicitante estará definido conforme al tiempo establecido en la Tabla 1*

- 5.4.2. Una vez finalizado el análisis y definidas las acciones correctivas e inmediatas correspondientes, el responsable debe elaborar una respuesta formal dirigida al cliente, en papelería de la compañía, por medio digital, en la cual se presenten de manera clara, respetuosa y estructurada las siguientes consideraciones:

- Agradecimiento por la información suministrada.
- Descripción general de la queja recibida.
- Causas identificadas tras el análisis realizado (Cuándo aplique)
- Medidas adoptadas para corregir y/o prevenir el motivo de la solicitud
- Plazos estimados de ejecución si se han establecido acciones correctivas

- 5.4.3. En el documento de la respuesta, el asunto deberá hacer referencia al consecutivo de la solicitud que se está gestionando

5.4.4. *El documento deberá ser revisado y aprobado por el líder SIG, en el caso que la solicitud sea derivada por funciones del Líder SIG, deberá ser revisado y aprobado por gerencia.*

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 10 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

5.4.5. El líder debe enviar a través de correo electrónico, el documento formal con la respuesta al solicitante de la PQRS.

5.4.6. *La queja se dará por cerrada cuándo se hayan ejecutado las correcciones y el solicitante se encuentre conforme con la respuesta emitida. Si se establecieron acciones correctivas, estas quedarán abiertas hasta que se haya ejecutado completamente.*

5.4.7. El solicitante tendrá 15 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la compañía, transcurrido ello, se considerará cerrada la queja.

5.4.8. *Cuando se cierra la solicitud, se le notifica al solicitante dicha situación.*

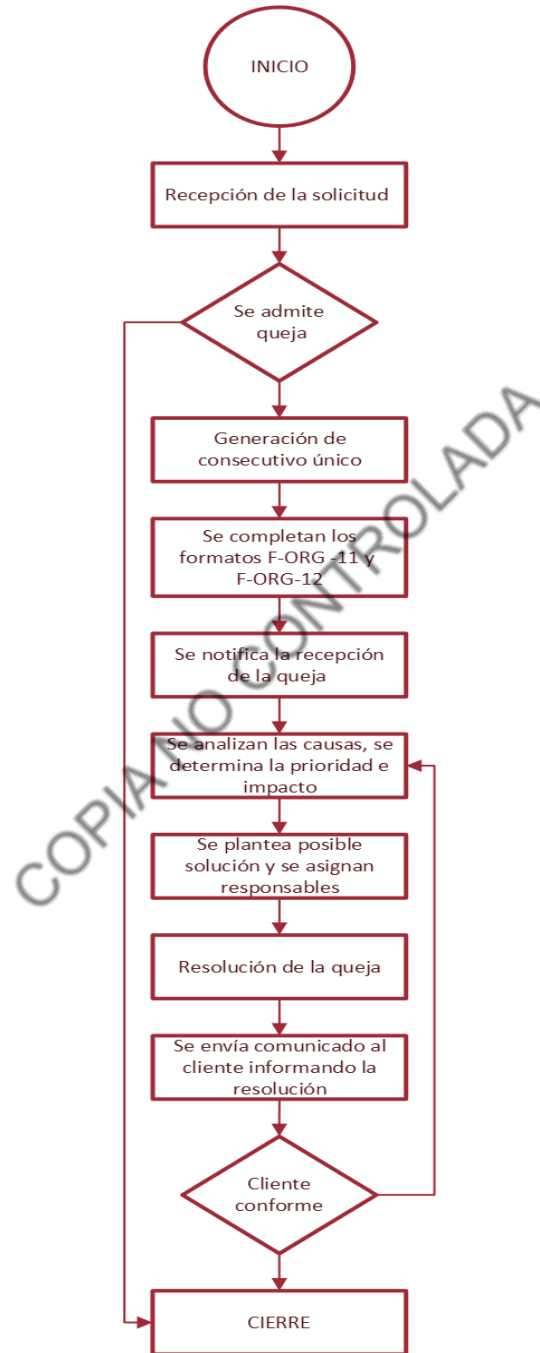
5.4.9. *En el evento en que el solicitante no se encuentre conforme con la respuesta, se procede a repetir el proceso desde el numeral 5.3.*

COPIA NO CONTROLADA

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 11 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

5.5. Diagrama de flujo



Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 12 de 13		

	GESTIÓN DE PQRS	Código:	P-ORG-07
		Versión:	03
		Fecha:	2025-10-10

5.6. Servicio al cliente

5.6.1. Las directrices para el servicio al cliente se encuentran en el instructivo I-VEN-05 SERVICIO AL CLIENTE y el procedimiento P-VEN-02 OFERTAS PEDIDOS Y CONTRATOS

5.7. Garantías

- 5.7.1. Los servicios de calibración no tienen garantía
- 5.7.2. Para el suministro de equipos, las políticas de garantía están disponibles en la página web de la compañía.
- 5.7.3. Una vez se presenta una solicitud de garantía, se evalúa si procede, de acuerdo con las políticas que apliquen para dicho modelo. Si la garantía procede, se revisa junto a gerencia y el proveedor, la resolución a la garantía.
- 5.7.4. Cuando no procede la garantía, se inicia la gestión como un soporte técnico.
- 5.7.5. Para garantías y soporte técnico se diligencia el formato F-ORG-13 INFORME TÉCNICO, este informe se diligencia por la persona responsable asignada en la etapa de análisis de la solicitud.
- 5.7.6. Los procesos de garantía y soporte técnico de equipos de medición vendidos por la compañía se gestionan de manera separada a las solicitudes de PQRS, por tal motivo no siguen los pasos aquí descritos.

Versión	Fecha	Cambios realizados
01	2024-05-06	Creación del Documento
02	2024-07-11	Se agregan metodología para validación e investigación de la queja.
03	2025-10-10	Se especifica de manera clara cómo se realiza el proceso de recepción, validación, investigación y decisión sobre las acciones a tomar sobre la PQRS.

Actualizado: Alejandra González Líder SIG	Revisó: Andres Molina Líder técnico	Aprobó: Zulay Castro Gerente
Fecha: 2024-10-09	Fecha: 2024-10-10	Fecha: 2024-10-10
Página 13 de 13		