

	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>  <b>ATENCION PQRS</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2024-11-06
		<b>PÁGINA</b>	Página 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para la recepción, comunicación, análisis, tratamiento y cierre a satisfacción de las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias presentadas por los clientes externos y/o consumidores.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias hasta el cierre de la mismas presentadas por las partes interesadas (clientes, proveedores, entes gubernamentales y distritales, entes acreditadores, consumidores, público en general) y aplica a todos los procesos de la compañía incluyendo los laboratorios Físicoquímico,

## 3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Gerente General:** Realiza la vigilancia de la adecuada atención a las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias en búsqueda de la satisfacción del cliente y velando por la buena imagen de la compañía. De ser necesario se pone en contacto directo con los clientes para atender sus requerimientos.
- 3.2 Director Técnico:** Analiza e identifica la naturaleza del requerimiento del cliente Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias. Realiza la investigación para identificar responsable de implementar las acciones para generar respuesta al cliente. Responde las peticiones las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias de los clientes y apoya el seguimiento de acciones correctivas o de las mejoras.
- 3.3 Coordinador Comercial:** Responsable de recibir las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias de los clientes y hacer el respectivo reenvío de estas a la Dirección Técnica y al Jefe SGI.
- 3.4 Jefe SGI:** Responsable de hacer seguimiento a las acciones correctivas y medición de la eficacia de las mejoras solicitadas en las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias de los clientes.
- 3.5 Asistente de Calidad:** Asigna el código correspondiente a las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias. Envía el comunicado al cliente donde se le informa la recepción y tratamiento de sus Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias. Realiza seguimiento e informa sobre los nuevos ingresos y estado de las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias en el Comité Técnico e Inocuidad.
- 3.6 Jefes de Proceso:** Implementan los Planes de acción o acciones correctivas generadas de las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias.

## 4. DEFINICIONES

**PETICIÓN:** Es la solicitud que se dirige a una entidad o servidor público para requerir su intervención en un asunto concreto.

**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. (ISO 9000:2015).

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>  <b>ATENCION PQRS</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2024-11-06
		<b>PÁGINA</b>	Página 2 de 7

**RECLAMO:** Es toda presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación.

**SOLICITUD:** Ideas o iniciativas dadas por las partes interesadas y funcionarios que buscan la mejora del servicio.

**PARTE INTERESADA:** persona u organización (3.2.1) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO 9000:2015).

**TRAZABILIDAD:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto (3.6.1). (ISO 9000:2015).

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente (3.2.4) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (ISO 9000:2015).

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características (3.10.1) inherentes de un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4).

Nota 1 a la entrada: El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2 a la entrada: “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el objeto (3.6.1). (ISO 9000:2015).

**CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD:** característica (3.10.1) inherente a un objeto (3.6.1) relacionada con un requisito (3.6.4).

**REQUISITO:** (3.6.4) u otra información para el diseño, la realización, la verificación (3.8.12), el funcionamiento y el soporte de un producto (3.7.6). (ISO 9000:2015).

**DEFECTO:** no conformidad (3.6.9) relativa a un uso previsto o especificado

Nota 1 a la entrada: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos (3.7.6) y servicios (3.7.7).

Nota 2 a la entrada: El uso previsto tal y como lo prevé el cliente (3.2.4) podría estar afectado por la naturaleza de la información (3.8.2), tal como las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento, proporcionadas por el proveedor (3.2.5). (ISO 9000:2015).

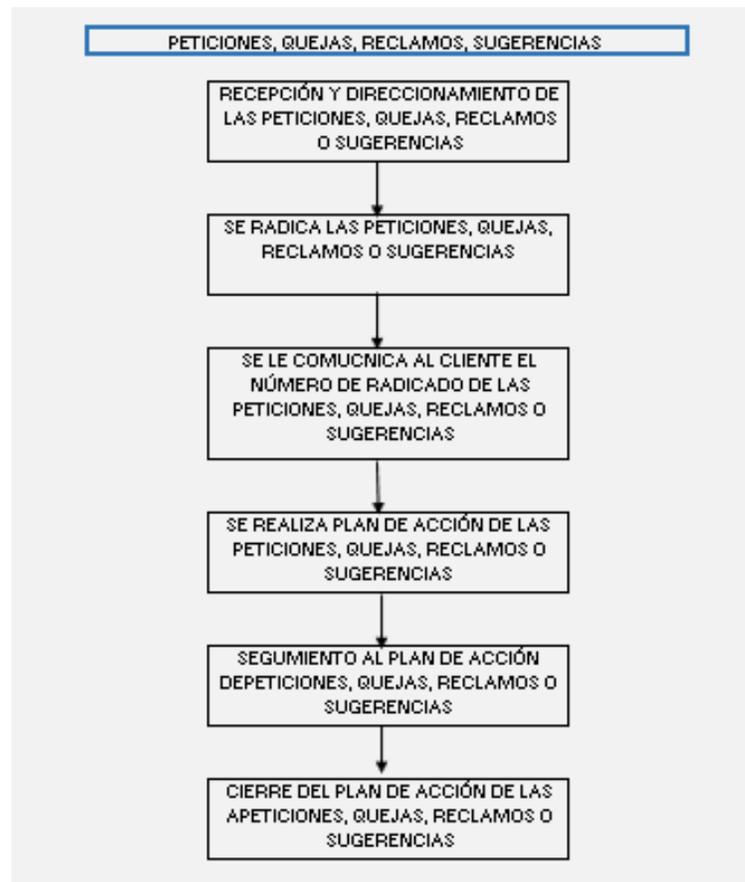
**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito (3.6.4).

Nota 1 a la entrada: Este es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. (ISO 9000:2015).

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>  <b>ATENCION PQRS</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2024-11-06
		<b>PÁGINA</b>	Página 3 de 7

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO



## 6. PROCEDIMIENTO

Las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias detectadas por fuentes externas o internas son canalizadas a través de los correos electrónicos:

servicioalcliente@enzipan.com.co; comercial@enzipan.com.co; laboratorio@enzipan.com.co; sgi@enzipan.com.co.

Si las partes interesadas se comunican vía telefónica o mensajes de WhatsApp, se le deberá solicitar que envíe un correo electrónico a las direcciones anteriormente señaladas para que oficialmente se inicie su respuesta.

- La Dirección Técnica realiza una investigación preliminar en base a la información suministrada por el cliente a través del correo electrónico recibido, con el propósito de identificar si se trata de una Petición (Solicitudes), Queja, Reclamo o Sugerencia.
- Una vez se identifica que se trata de una Petición (Solicitud) o Queja se notifica al Proceso de Calidad para que realice la consolidación en el FOR-20-08 PLAN DE MEJORAMIENTO, en el cual se le asigna el número de radicado.
- Para identificar cada Petición (Solicitud), Queja o Reclamo se le asigna un código de la siguiente manera por el Asistente de Calidad:

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>  <b>ATENCION PQRS</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2024-11-06
		<b>PÁGINA</b>	Página 4 de 7

Ejemplo: **R-24-11-06**

**R=** Radicado

**24=** Año en curso que se recibe la reclamación.

**11=** El mes en curso que se recibe la reclamación.

**06=** El día que se recibe la reclamación.

Por medio del Radicado asignado se realizará la trazabilidad de la Petición (Solicitud), Queja o Reclamo.

- d) A través del correo electrónico [servicioalcliente@enzipan.com.co](mailto:servicioalcliente@enzipan.com.co) se da acuso de recibido al cliente en un plazo máximo de 24 horas con el número de radicado para iniciar el tratamiento del a cargo del Proceso de Calidad.

Seguir la siguiente plantilla para dar respuesta:

**“Cordial saludo.**

**Amablemente damos acuso de recibido del PQRS con el número de radicado (R-2X-XX-XX) para su revisión.**

**Por lo cual el Proceso de Calidad realizará la respectiva trazabilidad y la Dirección Técnica presentará una respuesta formal a su comunicado, en un plazo de 20 días hábiles en el caso de identificar que se trate de una QUEJA, RECLAMO, o 10 días hábiles de ser una Petición (Solicitud).**

**Cualquier inquietud será atendida con gusto.”**

- e) Una vez se dé acuso a la parte interesada de la recepción del PQRS, el Proceso de calidad tiene un plazo de 24 horas para acordar con el director técnico, jefe del Proceso o personal involucrado, al o los responsables de dar respuesta al requerimiento del cliente, identificar la causa e iniciar el registro cuando aplique el FOR-20-20 Plan de acción. Del análisis de la causa raíz, se debe determinar si es una PETICIÓN (SOLICITUD) o una QUEJA o RECLAMO.
- f) Si es una QUEJA o RECLAMO relacionado con los laboratorios (FQ, MB, I+D) o de la planta de Producción, el líder del proceso responsable de la novedad debe diligenciar cuando aplique el FOR-20-33 Control de no conforme, en el cual debe dejar por escrito el plan de acción, con los tiempos y la asignación de los responsables de la ejecución de las acciones planteadas.
- g) Con el propósito de realizar el adecuado control y seguimiento al proceso de atención de las PQRS se informara semanalmente en el Comité Técnico e Inocuidad las novedades a este respecto.
- h) El director técnico tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para dar respuesta de la QUEJA o el RECLAMO al cliente de las acciones correctivas tomadas y los resultados obtenidos. Si se trata de una PETICIÓN o una SOLICITUD se enviará una respuesta al cliente vía correo electrónico en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- i) Para proteger la confidencialidad del tratamiento de las PQRS del cliente, proveniente de fuentes propias o secundarias, se garantiza el cumplimiento de lo establecido en el PAD-40-06 Gestión de la imparcialidad y Confidencialidad.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>  <b>ATENCION PQRS</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2024-11-06
		<b>PÁGINA</b>	Página 5 de 7

## 7. REFERENCIAS

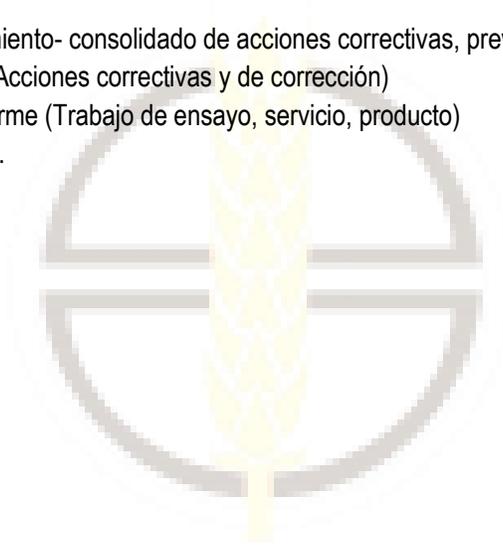
- PAD-40-06 Gestión de la Imparcialidad y Confidencialidad
- PAD-20-14 Procedimiento control de producto no conforme
- PAD-20-05 Procedimiento Identificación y trazabilidad de laboratorios
- PAD-20-21 Control de trabajo no conforme

## 8. ANEXOS

No aplica.

## 9. REGISTROS

- FOR-20-08 Plan de mejoramiento- consolidado de acciones correctivas, preventivas, de optimización y de mejora
- FOR-20-20 Plan de acción (Acciones correctivas y de corrección)
- FOR-20-33 Control no conforme (Trabajo de ensayo, servicio, producto)
- FOR-20-52 Acta de Reunion.

  
**ENZIPAN**  
 LABORATORIOS S.A.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**  
**ATENCION PQRS**

<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
<b>VERSIÓN</b>	15
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2024-11-06
<b>PÁGINA</b>	Página 6 de 7

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>ONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO Y CAMBIO REALIZADO</b>
15	2024-11-06	<p>Se actualizan las Responsabilidades, incluyendo al Gerente General, Asistente de Calidad y jefes de Proceso.</p> <p>Se actualiza el procedimiento de atención, cambiando el mensaje enviado a los clientes donde se les da a conocer el tiempo de respuesta según la clasificación de la PQRS; se incluye el seguimiento a las PQRS a través del Comité Técnico e Inocuidad.</p> <p>Se incluye en los registros de control el Acta de Reunión.</p>
14	2023-07-12	Actualización de nombre del procedimiento, actualización de cargos, actualización de tiempos de respuesta y metodología para dar respuesta y realizar análisis de causa raíz. Referencia del PAD-40-06 Declaración de independencia, Confidencialidad, imparcialidad e integridad según la NC 1 de ONAC.
13	2022-06-07	Se incluye en el ítem 1 la codificación de la PQR
12	2022-04-06	Se incluyen actividades en la recepción y direccionamiento de la queja, solución de la queja y comunicación con el cliente, cambio de tiempos y en la columna cargo de responsable se incluye el cargo de asistente de calidad
11	2021-07-29	Se modifica nota de responsables de quejas en el numeral 03
10	2020-12-22	Se le incluye nota en la parte de comunicación al cliente y se le incluye notas en la parte de referentes normativos.
09	2020-09-14	Se modifican en el ítem de recepción de quejas especificando correos y teléfono para presentar la informalidad, se incluye el paso de acuso de recibido de las quejas, se establece que la comunicación con el cliente en caso de manejas una

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
JEFE SGI	DIRECTOR TECNICO	GERENTE GENERAL



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**  
**ATENCION PQRS**

<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
<b>VERSIÓN</b>	15
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2024-11-06
<b>PÁGINA</b>	Página 7 de 7

		queja debe ser tratada por el área que no esté implicado.
08	2019-07-23	Actualización de cargo de Gerente general, se suprime tabla de control de registros. Cambio en formatos que aplican y se suprime el FOR-20-22 y FOR-20-12 y se agrega responsable a Coordinador de calidad para el manejo de trabajos de ensayo no conformes.
07	2018-08-02	Se modifica el anexo, Tabla No. 01 en servicios, donde se coloca la siguiente nota: Si se trata de un trabajo no conforme y se va a realizar el reproceso, lo debe registrar en el formato FOR-20-91 Reprocesos de análisis.
06	2018-03-16	NTC ISO 9001:2015 Actualización: Verificar documentos vs Listado maestro de documentos en SGC
05	2016-10-03	Se crea formato FOR-20-20 Plan de correcciones y acciones correctivas para reportar las acciones correctivas y de corrección, se relaciona con el proceso de quejas y reclamaciones
04	2016-04-29	Se relaciona FOR-20-48, ruta del software SGC control de documentos- Se relaciona cambio de cargo gerencia- Cambia nombre de procedimiento de Quejas y reclamos a quejas y reclamaciones – Se cambia el objetivo a clientes externos.
03	2015-09-17	Actualización de procedimiento en plantilla nueva, inclusión de diagrama de proceso, Integración de tabla Tipos de quejas y responsables de recepción y solución
El control de cambios de este documento en versiones anteriores se encuentra registradas en el software control de documentos "Control DOCS". Red/ 192.168.1.12 / Enzipan / Gestión Calidad/ Control Doc. (Back Up)		



<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
JEFE SGI	DIRECTOR TECNICO	GERENTE GENERAL