

# PROCESO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Documento general G-A-SAC-01. Versión 1, vigente a partir del 2022/09/12. Página 1 de 1

En este documento se establece la manera como en **Test Laboratorio S.A.S** se da respuesta oportuna a los comunicados recibidos por los clientes u otras partes interesadas, en los que se expresan algún tipo de solicitud, queja, sugerencia, felicitación o denuncia.

### DEFINICIONES

- **Solicitud.** Consulta o petición de información o documentación.
- **Queja.** Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta [NTC ISO/IEC 17025:2017].
- **Sugerencia.** Propuesta presentada por un cliente para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **Felicitación.** Reconocimiento al buen servicio recibido.
- **Denuncia.** Acto de poner en conocimiento a la empresa sobre algún acto o comportamiento irregular que atente contra el buen nombre de la empresa o la prestación del servicio.

### PROCESO



1	<p>Comunicarse al laboratorio por cualquiera de los medios disponibles:          Presencial: cra 45D 60-16 Medellín - Antioquia          Telefónico: 604 560 56 20          Whatsapp: 310 423 97 94          Correo electrónico: <a href="mailto:testlab.pqr@gmail.com">testlab.pqr@gmail.com</a> ; <a href="mailto:testlaboratorio.veterinario@gmail.com">testlaboratorio.veterinario@gmail.com</a>          Página web: <a href="http://testlaboratorio.com/contacto1/">http://testlaboratorio.com/contacto1/</a></p> <p>El personal le solicitará la información necesaria para hacer el registro oficial del requerimiento a través de la web, de manera que se genere automáticamente el número de radicado con el que podrá consultar el estado del requerimiento.</p>
2	<p>Los datos que se deben registrar para recibir la confirmación automática de recibido son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- teléfono/correo electrónico (validación reCAPTCHA)</li> <li>- nombre y apellidos</li> <li>- cliente (particular, clínica o empresa)</li> <li>- área (pequeñas o grandes especies).</li> <li>- requerimiento (solicitud, queja, sugerencia, felicitación o denuncia).</li> <li>- mensaje (descripción detallada del requerimiento).</li> <li>- archivo con evidencias (opcional).</li> </ul>
3	<p>El personal del laboratorio estudiará el caso para poder dar respuesta, máxima a los 5 días hábiles contados a partir del registro. Para el caso de las quejas, se confirmará que ésta se relacione con las actividades de laboratorio de las que es responsable.</p>
4	<p>El laboratorio enviará por escrito una respuesta al correo electrónico de contacto. Puede evaluar la satisfacción con la respuesta recibida en el siguiente link:  <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeveA6gtJqYPnithozc2fUI0ukjwUiQrEmziUfyvoLVf6qSSA/viewform?usp=sf_link">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeveA6gtJqYPnithozc2fUI0ukjwUiQrEmziUfyvoLVf6qSSA/viewform?usp=sf_link</a></p>