

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Revisión N.	Fecha de Revisión (aaaa-mm-dd)	Elaborado por (Nombre-Cargo-Firma)	Revisado por (Nombre-Cargo-Firma)	Aprobado por (Nombre-Cargo-Firma)	Descripción del cambio
3	2015-09-14	Yuly Castañeda Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se elimina los anexos pues contiene información de formatos obsoletos.
4	2017-01-05	Yuly Castañeda Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se modifica el numeral 6.1, incluyendo nota aclaratoria 1 de que una queja se puede recepcionar partiendo del seguimiento de una encuesta de satisfacción. Se modifica el nombre del formato CIMA-FORM019 en el numeral 8.
5	2017-05-15	Yuly Castañeda Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se incluye en el numeral 6.1 que las quejas se pueden recibir a través de la página web de la compañía.
6	2017-07-10	Yuly Castañeda Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se incluye el numeral 4.2.1 calificación de las encuestas de satisfacción.
7	2018-12-10	Yuly Castañeda Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se alinea a los requisitos de la norma ISO/IEC-17025:2017.
8	2019-09-18	Yuly Castañeda Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se separa el procedimiento de satisfacción de cliente. Se define que el responsable de contestar al cliente las quejas o sugerencias es el personal de aseguramiento de la calidad, quienes mantendrán la imparcialidad cuando las quejas involucren actividades del laboratorio, debido a que este personal no ejecuta calibraciones.

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

9	2021-12-09	Yuly Castañeda Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se realiza cambio del logo del OEC por CIMA S.A.S, no genera cambios significativos en la estructura. Se realiza la revisión del documento de acuerdo a los requisitos 7.9 de la norma ISO/IEC 17025:2017.
10	2022-02-21	Laura Gutiérrez Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se nombran los formatos utilizados en el numeral 6 Proceso de quejas y se agrega el proceso de calificación de la queja
11	2022-06-28	Laura Gutiérrez Coordinador de Calidad	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio	Claudia Milena González Gerente General	Se realiza cambio del logo del OEC, no genera cambios significativos en la estructura. Se actualiza la terminología de queja por PQRS. Se realiza la revisión del documento de acuerdo a los requisitos 7.9 de la norma ISO/IEC 17025:2017.
12	2024-01-12	Juan Diego Castillo Buitrago Responsable HSE	Karen Sorza Coordinador de Calidad	Claudia Milena González Gerente General	Se reemplaza \\\"LABORATORIO DE CALIBRACIÓN\\\" por \\\"COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO\\\" Se unifica el formato CIMA-FORM019 y CIMA-FORM019-1. Se reemplaza en el pie de página ítem: Elaboró: \\\"Coordinador de Calidad\\\" por \\\"Responsable HSE\\\" Revisó: \\\"Jefe del laboratorio\\\" por \\\"Coordinador de Calidad\\\". Estos cambios se realizan debido a la integración del SIG al SGC del laboratorio para unificación y estandarización del mismo, bajo la ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015, ISO 17025.
13	2024-08-21	Juan Diego Castillo Buitrago Responsable HSE	Karen Sorza Coordinador de Calidad	Claudia Milena González Gerente General	Se mejora los conceptos en los niveles de riesgos. Se incluye #7 donde se agrega proceso para tratar encuestas de satisfacción con puntuación baja o comentarios negativos como quejas.

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

14	2026-05-20	Karla Benavides Responsable HSE	Karen Sorza Coordinador de Calidad	Claudia Milena González Gerente General	Se realiza revisión y corrección de la redacción del procedimiento, reorganización de la clasificación de las PQRS, modificación del orden de las actividades incluyendo primero la aprobación y posteriormente el seguimiento, y finalmente se incorpora la metodología de investigación para el tratamiento de las PQRS.
----	------------	------------------------------------	--	---	--

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

ÍNDICE

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE.....	5
3. RESPONSABILIDADES	5
4. DEFINICIONES	5
5. POLÍTICA	6
6. PROCESO DE QUEJAS	7
7. PROCESO PARA TRATAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON PUNTUACIÓN BAJA O COMENTARIOS NEGATIVOS COMO QUEJAS	10

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

1. OBJETIVO

- Documentar el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de los PQRS de los clientes.
- Dar a conocer el proceso de tratamiento de PQRS a los clientes o partes interesadas de CIMA S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las PQRS formuladas por las partes interesadas, respecto a los servicios de CIMA SAS.

3. RESPONSABILIDADES

- **Líder de aseguramiento de la calidad**
 - ✓ Es el responsable de la recepción, manejo, registro y seguimiento de las quejas de los clientes.
 - ✓ Es el único autorizado de realizar los comunicados para notificar al cliente o parte interesada.
 - ✓ Es responsabilidad del líder de aseguramiento de la calidad mantener la imparcialidad cuando las quejas involucren actividades CIMA S.A.S.
- **Gerencia**
 - ✓ La gerencia es la responsable de revisar y aprobar las comunicaciones con el cliente, acerca del progreso y conclusión del tratamiento de la queja.

4. DEFINICIONES

Petición: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

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.

Reclamación: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

Sugerencia: Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad.

PQRS: corresponde a la abreviatura petición, quejas, reclamos y sugerencias.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio

5. POLÍTICA

Este procedimiento tiene la finalidad de garantizar el buen funcionamiento de los procesos de sistema integrado de gestión, por ende, se disponen de medios y procesos para la gestión de PQRS.

Los medios para recibir un PQRS son:

- Enviar un mensaje por el correo lider2.cima@gmail.com
- Remitir a través de la página web <https://cima-co.com/sugerencias-quejas-y-reclamos/>
- Llamando al (601) 2664386 Ext.110

También podemos encontrar en los correos y números del WhatsApp corporativos el siguiente mensaje

Si Usted tiene alguna **PETICIÓN / QUEJA / RECLAMO / SUGERENCIA** y no quiere que pase desapercibido, por favor diligencie el siguiente link <https://cima-co.com/sugerencias-quejas-y-reclamos/> **RESPUESTA GARANTIZADA DENTRO DE LOS SIGUIENTES 3 días hábiles**

El **Líder de Aseguramiento de Calidad** recibirá su **PQRS** y, en un plazo máximo de **3 días hábiles**, confirmará la recepción al usuario, iniciando el tratamiento conforme al procedimiento establecido.

Posteriormente, se comunicará con el usuario para informarle sobre el avance del seguimiento, garantizando un tratamiento objetivo, coherente y oportuno. La solución de la PQRS se emitirá en un plazo de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de la gravedad, complejidad y nivel de investigación requerido para la situación reportada, asegurando una adecuada atención y satisfacción del cliente.

Cada PQRS se dará respuesta dependiendo la gravedad, clase o urgencia de la misma, está sujeta a modificaciones en los tiempos de respuesta, se podrán reducir los tiempos para la adecuada respuesta y/o solución.

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

6. PROCESO DE GESTIÓN PQRS

CIMA S.A.S dispone del siguiente proceso para el tratamiento de PQRS de cualquier parte interesada, haciéndose responsable de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de PQRS.

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Recepción de la queja	Se puede recibir por cualquier medio verbalmente, teléfono, correo electrónico o por la página web WWW.CIMA-CO.COM	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019
Recopilar y Validación.	Luego de responder el correo con el acuse de recibido de la PQRS del cliente se procede a buscar la trazabilidad de la información con el fin de validar y verificar si la queja es válida, real y relacionada con las actividades de la operación de CIMA SAS y laboratorio.	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019
Metodología de investigación	Se analizan las evidencias recopiladas del sistema documental y de las partes involucradas, con el fin de determinar la procedencia de la PQRS, identificar posibles incumplimientos y establecer las causas de la inconformidad presentada por el cliente.	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019
Decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta	En el momento que se tenga la información clara se analiza si la queja procede o no procede. Si no procede: Cuando se determine que la PQRS no procede, o el cliente desista de continuar con el proceso, se deberá registrar la evidencia objetiva y el análisis realizado que soportan la decisión tomada. Si procede: Cuando la investigación y las evidencias recopiladas determinen que existe incumplimiento de requisitos técnicos, administrativos, contractuales del servicio prestado, la PQRS será considerada procedente. CIMA S.A.S. deberá confirmar si la PQRS se encuentra relacionada con las actividades y servicios de los cuales es responsable y, en	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019 Correo electrónico

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

	caso afirmativo, realizar el tratamiento correspondiente Acciones • Por la gravedad de PQRS, En caso de ser requerido por gerencia se registrará la reunión en el formato CIMA-FORM009 ACTA DE REUNION. • Se definen las acciones a tomar en caso de ser grave el resultado de PQRS y genere no conformidad se debe hacer una (Acción correctiva registradas en el formato CIMA -FORM024 ACCIONES CORRECTIVAS, o trabajo no conforme CIMA-FORM011 IDENTIFICACIÓN DE TRABAJO NO CONFORME). • Se notifica al cliente la decisión sobre la procedencia o no de la PQRS.		
Clasificación de la queja	Niveles de riesgo: • GRAVE: Descripción: Corresponde a incumplimientos que afectan la validez de los resultados, la competencia técnica, la imparcialidad, la confidencialidad o el cumplimiento de requisitos normativos y contractuales del laboratorio. • Emisión de resultados incorrectos. • Incumplimiento de requisitos normativos. • Divulgación de información confidencial. • Situaciones que comprometan la competencia técnica del laboratorio. • Perdida de equipo MODERADO: Descripción: Corresponde a incumplimientos que afectan parcialmente la prestación del servicio o generan insatisfacción en el cliente, pero	Líder aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

	sin comprometer directamente la validez técnica de los resultados ni la competencia de las actividades de CIMA SAS. • Retrasos en la entrega de certificados o informes. • Incumplimiento parcial de procedimientos internos. • Falta de actualización o entrega incompleta de información al cliente. • Demoras en la atención o respuesta de solicitudes. • Incumplimiento de tiempos acordados sin afectar la validez del servicio. • Fallas menores en la comunicación con el cliente. • Problemas documentales que puedan corregirse sin impacto técnico. LEVE: Descripción: Corresponde a situaciones aisladas o de bajo impacto que no afectan la calidad del servicio, la validez de los resultados ni el cumplimiento de los requisitos técnicos del laboratorio. • Errores tipográficos menores en documentos. • Retrasos cortos en respuestas administrativas. • Inconformidad por atención al cliente. • Fallas menores de comunicación. • Aspectos estéticos o de presentación documental. • Sugerencias de mejora del cliente. • Dificultades menores en canales de comunicación. • Observaciones que no afectan el servicio prestado.		
Revisión y aprobación	La gerencia será la encargada de revisar y aprobar los comunicados a los clientes	Líder de aseguramiento	Comunicado al cliente

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

de los comunicados a los clientes	referentes al manejo de la PQRS. El líder de aseguramiento de la calidad será quien realice la comunicación final al cliente.	de la calidad / Gerencia	
Seguimiento a la queja	El líder de Aseguramiento de la Calidad debe realizar el seguimiento de la PQRS y de las acciones implementadas para su resolución, verificando el cumplimiento y la eficacia de las acciones correctivas propuestas, así como notificando al cliente o parte interesada el avance y estado de la solución.	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019
Cierre del PQRS	La PQRS se dará por finalizada una vez se verifique la implementación y eficacia de las acciones definidas para su tratamiento, asegurando que la situación reportada haya sido atendida y gestionada conforme a lo establecido por la organización.	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019

7. PROCESO PARA TRATAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON PUNTUACIÓN BAJA O COMENTARIOS NEGATIVOS COMO QUEJAS

Una vez realizada las encuestas de satisfacción se debe identificar las encuestas con puntuación baja (por debajo de 3.9) que indica una posible insatisfacción o comentarios negativos específicos: Cualquier comentario que sugiera problemas técnicos, de calidad o de servicio debe tratarse como una posible queja.

Si en las respuestas de encuestas de satisfacción se evidencia una tendencia o patrón de problemas donde otros clientes han manifestado problemas similares, es probable que la insatisfacción sea un síntoma de un problema mayor que debe abordarse.

Recepción y Análisis Inicial de la Encuesta

Tras completar las encuestas de satisfacción, identifica aquellas que presentan una puntuación baja (por ejemplo, 3.9 o inferior en una escala de 1 a 5) o que contienen comentarios negativos. En estos casos, se notificará al cliente sobre los resultados o comentarios recibidos, informándole que se podría iniciar un proceso de queja. Se solicitará al cliente su conformidad para proceder con dicho proceso en representación de ellos, en caso de que lo consideren necesario.

Se debe informar al cliente que dependiendo la situación el proceso de resolución podría llevar más tiempo del habitual debido a la complejidad de la situación.

Si la solución definitiva tomará mucho tiempo, se puede cerrar la queja provisionalmente dejando claro en la documentación interna y externa que el caso sigue en curso, pero que se están tomando acciones para solucionarlo. Antes de cerrar provisionalmente, solicita la aprobación del cliente para cerrar la queja bajo el entendimiento de que aún hay acciones en curso. Explícale que la queja

Elaboró: Responsable HSE

Revisó: Coordinador de Calidad

Aprobó: Gerente General

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2026-05-20
		Revisión: 14

puede reabrirse en cualquier momento si surgen nuevos problemas o inquietudes.