

En nuestra empresa, valoramos las opiniones de nuestros clientes y estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios. Para facilitar la comunicación, hemos establecido un proceso sencillo para que puedas enviar tus Peticiones, Quejas, solicitudes o Felicitaciones (PQSF).

Petición: Es una solicitud específica que el cliente realiza para obtener información adicional, aclaraciones o algún tipo de servicio o atención que se haya brindado anteriormente, especialmente en el contexto de procesos de trámites legales.

Queja: Es la manifestación de insatisfacción por parte del cliente debido a una situación que no ha cumplido con sus expectativas, ya sea en términos de servicio, producto o atención recibida.

Solicitud: Es una petición formal que realiza el cliente para acceder a un servicio o producto ofrecido por la empresa. A diferencia de la petición, la solicitud suele estar más orientada a requerimientos específicos de laboratorio o trámites administrativos.

Felicitaciones: Son reconocimientos que el cliente desea expresar cuando ha recibido un buen servicio o ha tenido una experiencia positiva con la empresa. Las felicitaciones sirven para destacar el trabajo bien hecho de los colaboradores o la satisfacción con los productos o servicios recibidos.

Tiempos de Respuesta

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta según la categoría de su solicitud. Le recomendamos tener en cuenta esta información al momento de presentar su PQSF (Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones):

- **Solicitud de informes antiguos:**
 - De 0 a 30 días: 1 día hábil
 - De 30 días a 90 días: 3 días hábiles
 - >90 días: 5 días hábiles
- **Solicitudes:** 3 días hábiles
- **Queja de servicio:** 1 día hábil la corrección, sin embargo, cada caso se analizará para determinar si requiere más tiempo para ofrecer la respuesta de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- **Incumplimiento fecha de entrega:** Se evaluará con el Laboratorio el motivo del incumplimiento, la respuesta al análisis deberá ser de 1 día hábil confirmando la fecha de entrega del informe.
- **Petición Legal:** Se dará respuesta en un plazo de 15 días hábiles, el plazo es sujeto a la entrega de la información solicitada al cliente.