EQUIPOS & MEDICIONES TÉCNICAS	FORMATO PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQR		
	Código: SGI-FO-42	**Versión:** 04	**Fecha Actualización:** 2026-04-27

Estimado Cliente, a través de este documento usted podrá hacer llegar de manera respetuosa su petición o queja; para tal fin, a continuación encontrará las definiciones pertinentes para la correcta consignación de la información.

Tenga presente que para garantizar el correcto trámite de su solicitud, es importante diligenciar el formato en su totalidad, cuando haya terminado, por favor envíelo al correo **comercial@equiposymediciones.com**

Una vez recibida su solicitud, se le asignará un consecutivo para inicio de la Gestión de su Requerimiento y posterior respuesta, la cuál dependerá de los tiempos asignados al tipo de PQR.

Petición: Esta opción le permitirá solicitar información relacionada con la prestación del servicio/compra (cotización, facturas, soportes, documentos comerciales, entre otros).	**Tiempo de Respuesta** 3 a 8 días hábiles
Queja: Expresión de insatisfacción hecha a la organización, relativa al producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.	**Tiempo de Respuesta** 3 a 15 días hábiles
Reclamo: Es una manifestación de insatisfacción, descontento o disconformidad que una persona o entidad (como un consumidor, cliente, empleado, etc.) presenta a una empresa, organización o entidad, generalmente relacionada con la calidad de un producto, servicio, proceso, o alguna otra cuestión.	**Tiempo de Respuesta** 3 a 15 días hábiles

Indique por favor si su PQR se encuentra relacionada con alguna de las siguientes áreas:				
	Laboratorio de Calibración		Venta de Equipos	
	Área Técnica y de Mantenimiento		Venta de Servicios	
	Otra		Cuál:	

RECEPCIÓN DE LA PQR

Fecha		**Nit./Cédula:**	
Razón Social/Nombre			
Persona de Contacto			
Dirección		**Ciudad**	
Email		**Teléfono**	

TIPO DE SOLICITUD

Petición		Queja		Reclamo	

DESCRIPCIÓN DE LA PQR

¿Anexa documentos soporte?	SI	NO	¿Cuál?

Gracias por su información, esto nos ayudará a ofrecerle un mejor servicio

EQUIPOS & MEDICIONES TÉCNICAS	FORMATO PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQR		
	Código: SGI-FO-42	Versión: 04	Fecha Actualización: 2026-04-27

Cambio	Descripción
04 **2026-04-27**	Se modifica correo electrónico para la recepción de las peticiones y/o quejas. Se ajusta redacción del documento. Se incluye control de cambios.