

Bucaramanga, 12 de junio de 2025

Señores
LOGISTICA INSTITUCIONAL COLOMBIANA S.A.S // LINCO

Asunto: RESPUESTA QUEJA

En INOQUALAB SAS nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes un servicio eficaz, óptimo y oportuno, que cumpla con los más altos estándares de calidad; por lo que valoramos la oportunidad de conocer de primera mano las situaciones que surgen en relación con la prestación de nuestros servicios, especialmente cuando los clientes perciben que no cumplen con nuestra política de calidad.

A continuación, exponemos los hallazgos en respuesta a su queja con nuestros servicios:

En primer lugar, agradecemos que se haya comunicado con nosotros para expresar sus preocupaciones respecto a los resultados obtenidos en las muestras N.º 2505413 (Empanada de arroz pollo) y N.º 2505414 (Ensalada roja), específicamente en el análisis de *Escherichia coli*.

Lamentamos sinceramente que esta situación haya generado una percepción negativa respecto a la calidad de nuestro servicio y el soporte recibido.

Tras revisar nuevamente lo ocurrido y, especialmente, la llamada mantenida con el responsable de calidad de INOQUALAB SAS, en la que se expresó su inquietud sobre los resultados elevados de *E. coli*, queremos ofrecer una aclaración y una respuesta detallada.

Durante la llamada, se mencionó que, además del proceso de análisis en el laboratorio, existen otros factores que podrían haber influido en los recuentos elevados de *E. coli* en las muestras. Estos incluyen:

- Los utensilios utilizados para la recolección de las muestras: En algunos casos, si los utensilios con los que se manipula la muestra antes de su análisis no están debidamente desinfectados, podrían introducirse bacterias adicionales al producto que afectan el resultado final.
- La manipulación de las muestras: Un manejo inadecuado en las etapas previas al análisis podría haber incrementado la carga microbiana observada.
- El conteo elevado en el producto: Dado que la empanada fue recolectada recién frita y la ensalada fue previamente desinfectada y cocida, es posible que un alto nivel de contaminación microbiana en el producto no haya sido completamente eliminado, incluso con la cocción o la aplicación de desinfectantes. Es importante recalcar que **los métodos mencionados no son métodos de esterilización**, por lo que ciertos niveles de carga microbiana pueden persistir, lo cual no necesariamente indica un problema en el proceso de análisis.

Durante la llamada y al revisar los resultados, se le indicó al supervisor que el laboratorio había realizado un reproceso de las muestras para garantizar la veracidad de los resultados y eliminar cualquier incertidumbre en los análisis realizados. Por lo que, la recomendación que se ofreció fue tomar una acción correctiva, sugiriendo enviar nuevamente el producto para un análisis y evaluación adicional, con el objetivo de asegurar que los procesos de producción estuvieran funcionando correctamente.

Lamentablemente, parece que la respuesta no fue satisfactoria para ustedes, ya que no se percibió el acompañamiento esperado en términos de asesoría más orientada a identificar oportunidades de mejora en sus procesos. Apreciamos este comentario, ya que nos permite mejorar nuestro enfoque hacia un servicio más proactivo y orientado a soluciones.

Entendemos que la decisión tomada de cancelar los servicios contratados y cambiar de laboratorio fue una respuesta a la falta de apoyo en esta situación, y lamentamos profundamente que no hayamos podido cumplir con sus expectativas en cuanto a la calidad y el soporte técnico brindado.

Nos gustaría reiterar que siempre buscamos proporcionar el mejor servicio y soporte a nuestros clientes, y que la información sobre los factores adicionales que pudieron haber afectado los resultados de las muestras fue brindada en su momento para facilitar la identificación de posibles mejoras.

A pesar de la decisión tomada, esperamos que en un futuro cercano podamos tener la oportunidad de trabajar nuevamente con ustedes, ofreciendo un servicio mejorado y con un acompañamiento más alineado a sus necesidades.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración adicional y esperamos poder restablecer nuestra relación comercial en el futuro.

Atentamente,



Edgar Ramírez Zuleta
Dirección general
Microbiólogo Industrial