



**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES
DI-30**

SISTEMA DE GESTION BASADO EN LA NTC ISO/IEC 17020:2012

CERTI-REDES S.A.S

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
JEFE DE CALIDAD	RESIDENTE DE INSPECCIONES	DIRECTOR TÉCNICO
TANIA ANGULO ANGULO	JORGE HERNÁN CASTRO QUINTANA	ARMANDO JOSÉ CAICEDO SOLÍS
FECHA: abril 14 de 2023	FECHA: abril 15 de 2023	FECHA: abril 15 de 2023

PROPÓSITO

Gestionar las quejas y apelaciones presentadas en el organismo de inspección estableciendo acciones para su adecuado tratamiento.

1. REFERENCIAS

Este procedimiento se encuentra referenciado en el Manual de Gestión y el listado maestro de documentos.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el personal involucrado en las actividades de inspección.

3. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **APELACIÓN:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
- **EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Al finalizar la prestación del servicio de inspección, el inspector informa al usuario el derecho de presentar una queja o apelación ante el organismo de inspección. Ya sea por divergencias con la prestación del servicio o con los resultados de la inspección, la queja o apelación será atendida por parte del OEC a todos los usuarios por igual, sin dar lugar a actos discriminatorios que vayan en contra de los principios corporativos descritos en el documento **DI-54 PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACIÓN**.

4.1 Gestión de quejas:

Para servicios prestados por intermedio del distribuidor, el usuario interpone la queja a través de la línea de atención al cliente y posteriormente a través del sistema operativo del distribuidor, el auxiliar de quejas imprime la solicitud generada en la orden de trabajo y da respuesta con el apoyo de supervisores y residentes de ser necesario.

De igual manera, en caso de prestación del servicio contratado directamente con el organismo de inspección, el usuario puede interponer la queja a través de las líneas telefónicas o página web de la empresa y dependiendo de su naturaleza, el auxiliar de quejas con el apoyo del supervisor o el residente de inspección, da el tratamiento correspondiente utilizando el formato RI-07.

En ambos casos el tratamiento no supera el tiempo máximo establecido por la distribuidora definido entre 3 y 5 días.

4.1.1 Caracterización de las quejas:

El auxiliar de quejas es responsable de caracterizar las quejas de acuerdo con los motivos suministrados por el sistema operativo de la distribuidora y los consolida en formato de gestión.

La siguiente tabla relaciona los principales motivos de quejas presentadas por usuarios:

MOTIVO	QUEJA
Queja por revisión periódica	Usuario manifiesta algún tipo de inconformismo con la prestación del servicio.
Queja por citas y agendamientos	El inspector incumple la cita pactada ya sea porque no se presenta al predio o llega en horario diferente al establecido.
Atención brindada	El usuario se queja por trato inadecuado por parte del inspector.
Cobros ocasionados	El usuario no está de acuerdo con el cobro realizado.
Deja daños	El usuario interpone queja por mal funcionamiento de los artefactos a gas.
Error legalización	Digitación errada en sistema operativo.
Inconforme con el proceso	Categoría del sistema operativo similar a “queja por revisión periódica”
Suspensión y reconexión	El usuario se queja por la suspensión del servicio. No es aplicable al organismo de inspección puesto que no realiza proceso de suspensión ni reconexión.

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES
DI-30**

Mediante la caracterización de quejas se pueden evidenciar los motivos más repetitivos durante el mes, la cantidad de quejas/apelaciones presentadas y el inspector responsable de la misma, permitiendo así tomar medidas correctivas. La caracterización de las quejas es uno de los insumos para la calificación de los inspectores.

4.2 Gestión de apelaciones: Cuando la entidad contratante, el usuario o el contratista presenta algún requerimiento relacionado con el resultado de la inspección de instalaciones internas de gas, en un plazo máximo de tres días hábiles, el supervisor visita el predio con el fin de corroborar la información brindada por el usuario y toma las acciones correspondientes según el proceso del numeral a continuación.

5. Proceso de quejas y apelaciones

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Recepción de quejas y apelaciones	El auxiliar de quejas recibe el requerimiento a través de canales como el sistema operativo del distribuidor de gas, telefónicamente o página web.	Validación: El auxiliar de quejas corrobora la información contenida en el requerimiento, identificando si corresponde a una queja o una apelación y se procede con los procesos de investigación y decisión.
Investigación y decisión	En el caso de apelaciones, el auxiliar de quejas suministra requerimiento al supervisor, quien se encarga de indagar al inspector sobre lo sucedido para visitar al usuario en un periodo no superior a tres días hábiles, lo anterior con el fin de explicar los hallazgos al usuario y verificar la correcta aplicación del procedimiento por parte del inspector. Finalmente, y de	Registro RI-05 "Manejo de apelaciones" debidamente diligenciado y firmado por supervisor y usuario. Decisión.

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES
DI-30**

	<p>acuerdo con las evidencias, el supervisor determina si la apelación accede o no y si es necesario repetir inspección.</p> <p>En cuanto las quejas, el auxiliar encargado, indaga al inspector relacionado en el caso y da respuesta a la queja teniendo en cuenta el tiempo establecido por el distribuidor (3-5 días). Posteriormente caracteriza en consolidado según los motivos de queja establecidos.</p>	<p>Registro de tratamiento de queja.</p> <p>Consolidado de quejas y apelaciones.</p>
<p>Decisión sobre la queja o apelación.</p>	<p>Una vez investigado el caso, se toma la decisión de si accede o no accede la queja o apelación.</p> <p>El residente de inspecciones o director técnico, se encarga de revisar y aprobar la decisión tomada, para que el auxiliar o supervisor comuniquen a quien interpone la queja o apelación.</p>	<p>Notificación final</p>
<p>Notificación final</p>	<p>Una vez finalizado el proceso, el organismo de inspección notifica a quien interpone la queja o apelación el tratamiento dado.</p> <p>Para el caso de apelaciones utilizando el formato RI-05 “manejo de apelaciones” y para quejas (cuando sea posible) se notifica a través de correo electrónico o telefónicamente.</p>	

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES
DI-30**

<p>Registro RI-05 “manejo de apelaciones” o Registro de quejas</p> <p>Consolidado de quejas</p>	<p>Seguimiento y registro: En la mayoría de los casos, las medidas de tratamiento son convenientes para cerrar la queja o apelación dentro de los tiempos de gestión establecidos. Sin embargo, los jefes de área de manera mensual, verifican el consolidado de quejas y apelaciones suministrado por el auxiliar e identifican los motivos de quejas más repetitivos para la toma de acciones</p>	<p>Registro RI-05 Apelaciones o Registro de quejas</p> <p>Consolidado de quejas y apelaciones</p> <p>Indicador de quejas.</p> <p>Formato para la toma de acciones correctivas RC-05</p>
<p>Registro RI-05 “Manejo de apelaciones” o Registro de quejas</p> <p>Consolidado de quejas y apelaciones</p>	<p>Cada mes en el comité técnico, los directores técnicos, residentes y jefe de calidad, analizan la cantidad de quejas y apelaciones que hayan accedido al organismo de inspección y los motivos más repetitivos, utilizando como fuente de información el consolidado de quejas suministrado por el auxiliar. De acuerdo con el análisis, se toman las acciones apropiadas.</p>	<p>Acta de comité técnico</p> <p>Formato para la toma de acciones correctivas RC-05</p>
<p>Formato de acciones correctivas RC-05</p>	<p>Seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas</p>	<p>Formato de acciones correctivas RC-05</p>

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES
DI-30**

Siempre y cuando sea posible, Certi-Redes acusa recibo de las quejas o apelaciones a quien interpone el caso, notificando a través de correo electrónico o telefónicamente el avance y resultado del tratamiento

Nota: Cuando la apelación involucra equipos de medición y su resultado es “accede”, desde el área de metrología se investiga el caso y se toman las medidas correspondientes. De igual manera los casos que acceden, son socializados con el grupo de inspectores.

6. REGISTROS

RC-05 Acción correctiva y tratamiento de no conformidades.

RI-05 Manejo de apelaciones.

RI-07 Reporte interno de peticiones y quejas.

Caracterización de las quejas (por sede del OI).

MODIFICACIONES REALIZADAS AL DOCUMENTO		
VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Generación del documento.	18/Febrero/ 2015
2	Se complementan definiciones en base a la NTC ISO 17020:2012 Determinación de pautas para Acuso recibo queja o apelación, Revisión y aprobación, Notificación final.	04/Mayo/20 15
3	Se determina alcance de acuerdo a la estructura definida en el procedimiento de control de documentos	05/Junio/20 15
4	Se indica que el tiempo de solución a las quejas o apelaciones no debe superar el interpuesto por la distribuidora. Se incluye tabla que explica la manera en que son caracterizadas las quejas. Se anexa numeral de registros aplicables.	27/Ago/2016
5	Se modifica numeral 4.1 “Gestión de quejas” explicando de manera general el proceso y se especifican tiempos para el tratamiento entre 3 y 5 días dependiendo de la empresa contratista.	15/Ene/2020

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES
DI-30**

	<p>En numeral 4.1.1 se redefinen los motivos de quejas para su caracterización: queja por revisión periódica, queja por citas y agendamientos, atención brindada, cobros ocasionados, daños, error legalización e inconforme con proceso.</p> <p>En numeral 4.2 “Gestión de apelaciones” se agrega de manera general la gestión por parte del supervisor en estos casos. “el supervisor visita el predio con el fin de corroborar la información brindada por el usuario y toma las acciones correspondientes según el proceso del numeral a continuación”</p> <p>Se agrega numeral 5 “proceso de quejas y apelaciones” donde se relacionan entradas, actividades y salidas del proceso.</p> <p>Se indica que cuando es posible, Certi-Redes acusa recibo de las quejas o apelaciones a quien interpone la queja o apelación</p>	
5	En el numeral 4 DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO, se especifica que la queja o apelación será atendida a todos los usuarios por igual, sin dar lugar a actos de discriminación.	14/04/2023