

Tabla de contenido

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. POLITICA DE QUEJAS .....	3
5. PROCEDIMIENTO.....	3
5.1. Responsabilidad.....	3
5.2. Recepción, validación, investigación y decisión.....	4
5.2.1. Recepción y tratamiento de quejas menores .....	5
5.3. Tramite Para Apelaciones .....	7
5.4. Registro de Actividades en campo.....	8
6. COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES .....	8
7. EVALUACION E INFORMES SOBRE QUEJAS Y APELACIONES .....	9
8. ANEXO A: INSTRUTIVO QUEJAS Y APELACIONES.....	9
9. CONTROL DE CAMBIOS .....	11

## 1. OBJETIVO

Este Procedimiento tiene por objetivo indicar los pasos a seguir para atender las apelaciones y quejas que se presenten contra decisiones del organismo de inspección y garantizar con ello la transparencia en el desempeño de las funciones y servicios del OEC, evitando en la medida de lo posible, errores de carácter técnico, asimismo proporcionar a los clientes el derecho de apelaciones o quejas contra las actuaciones y decisiones que se tomen en los servicios de inspección.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la organización

## 3. DEFINICIONES

**Apelación.** Solicitud, presentada por un cliente, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de inspección con relación a su estado de inspección deseado.

**Queja Mayor.** Expresión de insatisfacción, realizada por una persona o cliente, con respecto a las actividades del organismo de inspección, para la cual se espera respuesta.

**Queja Menor:** Expresión de insatisfacción realizada por una persona o cliente la cual puede solucionarse, por medio de una corrección inmediata, por lo tanto, se tratará bajo este procedimiento de manera diferencial llevando únicamente registro y su estadística.

**Sugerencia.** Cualquier recomendación o comentario que se reciba en el OEC para la mejora de los servicios o actividades de la entidad.

**Petición:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno, en el contexto del OEC, puede incluir la solicitud de copias de informes de inspección, aclaraciones o validaciones de estados de proceso.

**Persona afectada.** Persona del OEC al que es dirigida alguna, apelación, queja, sugerencia o felicitación, ya sea de origen externa o interna.

**Encargado de la atención.** Es el área o la persona asignada como responsable de responder al solicitante y asegurar los correctos resultados del seguimiento y la atención del asunto que se está reclamando.

**Responsable de los seguimientos.** Es la persona asignada como titular y en su caso suplente para cada área de la entidad, para supervisar que se aplique este

documento en su área y por el personal de su área, con base en lo especificado en su nombramiento y en el presente documento.

#### **4. POLITICA DE QUEJAS**

- Toda queja o apelación que se presente por un cliente debe ser contemplada dentro del proceso y no puede ser discriminatoria.
- Para las quejas Menores, les aplicará el presente procedimiento de manera diferencial, se llevará estadística y registro de cada una de ellas. El coordinador operativo o director técnico serán los encargados de dar trámite.
- Toda queja o apelación que afecte el ítem de inspección o el resultado de la inspección deberá revisarse por la gerencia y otro empleado que no haya intervenido en el proceso que presento u originó la falla en el servicio.
- En la recepción siempre habrá un registro disponible para que el cliente pueda realizar su reclamo o apelación.
- El OEC es responsable de la decisión que se tome frente a una queja y apelaciones presentadas por deficiencias del servicio
- Toda apelación deberá ser analizada en un periodo mínimo a quince días hábiles.
- Se mantendrá pública mediante un registro la metodología para interponer quejas, apelaciones o sugerencias. De manera que esté disponible para las partes interesadas. Esto a través de la publicación en medios digitales, como puede ser página web (cuando se tenga), redes sociales, en el formato de condiciones del servicio. Este último es entregado al usuario en el momento de la inspección.
- El peticionario podrá consultar los avances del proceso de su queja y/o apelación durante el desarrollo del presente procedimiento. Esto empleando el consecutivo comunicado en el momento de la recepción de su queja o apelación.

#### **5. PROCEDIMIENTO**

##### **5.1. Responsabilidad.**

El gerente, el coordinador de calidad o el director técnico y/o inspectores del OEC deben resolver las apelaciones y quejas que se lleguen a presentar.

El gerente y personal del OEC de las áreas afectadas deben tomar las consideraciones necesarias para asegurarse que las apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que les atañen, sean atendidas y tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.



Los responsables asignados en cada área para atender apelaciones, quejas y sugerencias deben cumplir con las funciones y responsabilidades descritas en este procedimiento, así como las indicadas en su nombramiento.

Los miembros del Equipo de Alta Dirección de la entidad pueden tomar acuerdos y dictar medidas adicionales a las señaladas en este procedimiento, para contribuir a la efectiva atención y solución de las apelaciones, quejas y sugerencias.

El comité de Apelaciones tiene autoridad suficiente para analizar, admitir, estudiar, dar seguimiento y vigilancia, consultar, y concluir el procedimiento de apelaciones contra la resolución de un dictamen realizado por el área técnica.

La alta dirección del OEC es la encargada de supervisar la aplicación de este procedimiento para la atención y/o solución de apelaciones a proceso, quejas, sugerencias y felicitaciones, así como registrarlas en el formato FR-040 Control y Gestión de Quejas y Apelaciones vigente, también es la encargada de emitir informes que señalan el estado que guardan las quejas y apelaciones.

La dirección de sistemas de gestión será el área encargada mediante divulgación y difusión al personal del OEC, de la comunicación de este procedimiento de este modo garantizando que se encuentre disponible, cuando se requiera.

### **5.2. Recepción, validación, investigación y decisión.**

- **Recepción.**

Debido a que las quejas o apelaciones pueden provenir por diversos medios o canales, todo el personal, debe estar capacitado para darle el debido tratamiento a las quejas o apelaciones recibidas.

Las quejas son recibidas por cualquier vía (carta, e-mail, teléfono o personalmente), siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal cuando una queja se presenta en forma verbal, se solicitará su formalización mediante correo electrónico o documento dirigido.

El OEC registra todas las quejas recibidas en el formulario FR-040 Registro de Recepción y Seguimiento de quejas de clientes por parte del personal administrativo del organismo. Las quejas deben ser numeradas por el responsable del proceso.

Una vez es registrada la queja y asignado un consecutivo, debe comunicársele



al cliente de manera verbal, o escrita dicho consecutivo, para que este sea el número de radicado con el cual es peticionario pueda consultar sobre su proceso. Así como será la manera de confirmar la recepción de dicha queja.

Todas las quejas deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal que interviene en el proceso.

Cuando el OEC, reciba quejas o apelaciones, se deberá validar si este recurso se encuentra relacionado con las actividades de inspecciones de las que es responsable, y si aplica se realizara el tratamiento de esta, de no aplicar, se debe informar al usuario sobre la improcedencia del caso.

Para el caso puntual de las peticiones, no será necesario registrarlo en todos los casos, puesto que estas solicitudes pueden variar desde consultar el nombre del inspector asignado a la visita, hasta la solicitud de copias de informes de inspección en donde en este ultimo caso se deberá validar la titularidad de quien solicita la información, Algunos de los casos que requieren esta validación será: Copia de informes de inspección, entrega de registros fotográficos, información sobre defectología. La validación consiste en consultar información del titular, verificar el numero del informe, a nombre de quien se agendó o quien atendió la visita.

### **5.2.1. Recepción y tratamiento de quejas menores**

De acuerdo con la definición descrita en el numeral 3 del presente procedimiento: Expresión de insatisfacción realizada por una persona o cliente la cual puede solucionarse, por medio de una corrección inmediata. La organización define que estas quejas determinadas como menores, serán registradas en el formato FR-040 relacionando lo datos que allí se solicitan, así mismo se designa como responsable a cada coordinador de proyecto, del control de este registro quien asignará un consecutivo para controlar el ingreso y tratamiento de dichas quejas.

- **Validación e Investigación**

La validación de una queja se realiza de la siguiente forma:

**Mala atención por parte de empleados del OEC:** Se realiza un estudio de lo que enuncia el usuario del servicio y se compara con los datos o hechos que describen los empleados frente al suceso y con base en la información; la gerencia realizará un comité para revisar si se tiene o no justificación y en caso de la existencia de una NO conformidad del servicio realizará una acción correctiva



basada en la metodología de análisis de causa raíz. En muchos casos es posible ir al sitio inspeccionado para validar la queja o reclamo.

**Daño en el ítem inspeccionado (residencia):** todo daño en una residencia bienes u otros se contrasta de la siguiente forma; se debe ir al sitio y se contrasta con las evidencias relacionadas por el inspector.

**Confidencialidad, imparcialidad:** en caso de presentarse fallas en la confidencialidad o integridad del servicio, estas deben estar sustentadas con hechos físicos y deberá ser evaluada in situ para poder realizar el análisis de la posible falla presentada.

Si se presentan quejas o apelaciones que no se puedan categorizar dentro de estos ítems, se recepciona y por parte de la gerencia o dirección de calidad o Técnica se cita a un comité para la evaluación y tramite de la misma.

Toda queja mayor debe ser soportada con los anexos correspondientes a la investigación (cartas, fotografías, o e-mails) deberán ir anexos a este, así como los descargos del personal involucrado en la queja cuando aplique, toda la información que se aporte al proceso debe ser verificada, en relación a su veracidad e integridad y contrastada por las versiones presentadas.

- **Seguimiento, decisión y comunicación**

Plan de acción propuesto para subsanar las inconformidades no pueden superar los 15 días hábiles. El seguimiento de las quejas está a cargo de la dirección del sistema de gestión, quien validará que este procedimiento sea cumplido en términos y metodología, así como que la decisión tomada sea la más adecuada. En caso de que se considere que no se tomó la acción debida, se citará nuevamente al comité y se reanudará el proceso de validación, investigación y decisión.

Toda queja deberá ser atendida de buena forma por el personal del OEC, teniendo como principio que cualquier insatisfacción frente al servicio sirve para mejorar de acuerdo a nuestra política de calidad y en caso de que sea posible se debe informar al cliente por email, correo físico o por llamada telefónica que el proceso del tratamiento de la queja finalizó.

La comunicación de las acciones tomadas deberá ser informada al usuario siempre que sea posible, Esta comunicación deberá hacerse de manera formal, bien sea por correo electrónico o por carta física remitida a la dirección de residencial del interesado.

Todas las quejas y apelaciones deberán registrarse en el formato CONTROL



GESTIÓN QUEJAS Y APELACIÓN FR-040 en el cual se controlará el proceso desde la recepción hasta el cierre.

### 5.3. Tramite Para Apelaciones

Cuando el solicitante considere que hubo algún error u omisión de carácter técnico que le perjudique en la obtención o conservación de la certificación de su instalación, podrá solicitar por escrito, dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que reciba la decisión o determinación correspondiente que se revise la decisión que dio lugar a la apelación.

Para la recepción de apelaciones se surtirá nuevamente el proceso descrito en este documento en el numeral 5.2. Recepción, validación, investigación y decisión.

- **Validación de la apelación**

Teniendo en cuenta que la apelación es la no conformidad del cliente sobre el resultado del proceso de inspección, la validación se realiza de la siguiente forma:

1. Se revisa el informe de resultados y las inconsistencias que el cliente cree que presentan desviación o inconformidad.
2. Teniendo en cuenta la desviación, se revisa frente a las resoluciones 90902 y 41385 (NTCs Aplicadas al proceso), las cuales son el criterio que presenta desviación, el director técnico es el responsable de su validación.
3. El director técnico o supervisor indagará cómo se desarrolló la inspección al inspector.
4. Si el director técnico o supervisor tienen dudas frente al resultado emitido, con previa autorización de la gerencia, cumpliendo el numeral 7.6.4 de la norma ISO/IEC 17020:2012, puede ir al sitio inspeccionado con otro inspector a realizar otra vez la inspección.
5. Debe realizar la comparación de los resultados del informe realizado frente a la nueva inspección de forma individual y revisar si estos presentan concordancia o desviación; el resultado se deberá comunicar al cliente por escrito.
6. Todo el proceso de apelación debe documentarse en el formato FR-040

### Seguimiento de las apelaciones y sus acciones

Toda apelación que sea aceptada por el OEC deberá tener su respectiva



descripción e investigación, además se dejarán las acciones en el formato FR-040. El establecimiento del plan de acción no puede superar los 15 días hábiles. Su seguimiento se realiza en el formato FR-040 Control de Gestión de Quejas y Apelaciones hasta su cierre.

#### **5.4. Registro de Actividades en campo**

Cuando el proceso de validación, investigación y decisión así lo requiera, y se ejecuten visitas en campo con el fin de ampliar la información, o recolectar mayor evidencia, será necesario realizar el diligenciamiento del formato FR-085 en su versión vigente, este formato tiene por objetivo dejar registro de aspectos importantes sobre la queja o apelación recibida e investigada, y puntualmente dejar evidencia de la visita realizada al usuario o en terreno.

### **6. COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES**

Con la conformación de este comité se pretende Revisar los resultados de las actividades de evaluación de la conformidad sobre las inspecciones realizadas o el servicio y dar un concepto de aceptación o rechazo sobre las apelaciones y quejas recibidas. El comité de quejas y apelaciones está conformado por la gerencia, dirección técnica y dirección de sistemas de gestión.

#### **Funciones principales y responsabilidades:**

- Desarrollar, en conjunto con la dirección de sistemas de gestión los planes de trabajo y programas de acción que contemple todas las actividades correspondientes al estudio y validación de las quejas recibidas.
- Apoyar en forma integral a la gerencia, en los temas relacionados al proceso de quejas y apelaciones
- Ser el enlace entre la dirección técnica y el cliente; inspectores y de toda otra parte interesada identificada en las actividades normales de la dirección.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones, reglamentos, normativas y procedimientos vigentes del organismo, por los funcionarios asignados a su cargo.
- Revisar las solicitudes y verificar los cambios a determinar en el sistema de calidad y su documentación debido a las quejas y apelaciones presentadas.
- Evaluar las solicitudes de certificación y determinar los alcances de los servicios de certificación a cotizar a las empresas.
- Realizar la medición de los indicadores de gestión con respecto a las quejas y apelaciones y realizar el informe para la revisión por la dirección, sobre las quejas y apelaciones.

## 7. EVALUACION E INFORMES SOBRE QUEJAS Y APELACIONES

De manera anual con el apoyo del formato FR-040 Control de Gestión de Quejas y Apelaciones, la dirección de sistemas de gestión realizará el análisis y emitirá un informe con los indicadores de cumplimiento del proceso de quejas, la gestión realizada para cerrar, y prevenir quejas y apelaciones y esta será una herramienta de entrada para la revisión por la dirección.

## 8. ANEXO A: INSTRUTIVO QUEJAS Y APELACIONES

### Política:

Todas las partes interesadas pueden entablar ante **OI GAS S.A.S**, un recurso de queja o apelación, y este instructivo se encontrará disponible para todas las partes interesadas, por medio de la página web de la compañía (cuando se tenga), del mismo modo, por medio del formato de condiciones del servicio se informa acerca del proceso de quejas y apelaciones. La solicitud deberá realizarse al correo [pqrs@oigas.co](mailto:pqrs@oigas.co)

### Procedimiento:

Se debe tener en cuenta la diferencia entre queja y apelación:

- El usuario puede interponer una queja si la inconformidad se encuentra asociada al servicio prestado por **OI GAS S.A.S**

Ejemplo: Trato inadecuado de un trabajador del organismo hacia el usuario

- El usuario puede interponer una apelación si la inconformidad es sobre el resultado de la inspección realizada, y desea que se reconsidere la decisión tomada al respecto.

Ejemplo: Desacuerdo con los defectos críticos que originan la suspensión del servicio.

1. El usuario puede presentar su queja o apelación por cualquiera de los medios dispuestos para este fin, al teléfono: 7498434 o al correo [pqrs@oigas.co](mailto:pqrs@oigas.co)
2. Explicar detalladamente el motivo de su inconformidad.
3. Describa las fechas de prestación del servicio y demás información relevante como nombre del inspector.
4. **OI GAS S.A.S**, como proceso de validación de la información, lo podrá contactar, se podrán coordinar visitas al predio, para verificar la inconformidad
5. Se registrarán todos los datos para dar consecución y brindarle información sobre su proceso.

**OI GAS S.A.S** como responsable del tratamiento de los datos personales que actualmente reposan en las bases de datos de la organización, y de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, y en el decreto 1377 DE 2013, nos permitimos solicitar autorización para continuar con el tratamiento de sus datos personales conforme a las Políticas de tratamiento de la información. El tratamiento de estos datos personales tiene como finalidad el desarrollo del objeto social del OEC. De acuerdo con lo anterior se dará un tratamiento confidencial a las quejas y apelaciones presentadas, con el fin de salvaguardar los intereses del cliente, excepto que la ley disponga otra cosa. En caso de ser solicitada información de un cliente, este será notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

#### **Tratamiento:**

1. En un periodo no mayor a 15 días hábiles **OI GAS S.A.S**, entregará una respuesta sobre su recurso de Queja o Apelación.
2. La decisión sobre su solicitud será atendida por personal interno de la compañía independiente e imparcial, sobre la queja o apelación presentada.
3. Una vez la queja haya sido registrada, se iniciará con el proceso de validación, análisis y toma de decisión. En caso de que la queja no aplique para los servicios prestados por el organismo de inspección, esto será comunicado, y se podrá dar traslado si aplica.  
En todas las situaciones será informado sobre la finalización del proceso, y se le comunicará, por el medio que el usuario haya dispuesto. (Correo electrónico, o Registro Físico: Carta)
4. En caso de presentar inconformidad con la respuesta otorgada por la compañía, puede presentar en un periodo de 15 días hábiles, opiniones o solicitudes respecto a la decisión informada.
5. Si el usuario presenta observaciones solicitudes o reconsideración sobre la respuesta otorgada inicialmente por el organismo, este tendrá 15 días hábiles, para emitir un concepto definitivo al proceso.

#### **Tenga en cuenta.**

El objetivo de una apelación es reconsiderar la decisión tomada durante la inspección. El nuevo concepto, obtenido de parte de un inspector calificado e imparcial no es apelable.

La información manejada durante este proceso tiene el carácter de reservada y será tratada de acuerdo con las políticas de confidencialidad de **OI GAS S.A.S**.



## QUEJAS Y APELACIONES

Proceso:  
Gestión de Calidad

11 de 11

### 9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Responsable	Descripción
01-07-2021	1	Dirección SG	Emisión
01-12-2021	2	Dirección SG	Modificación de definición de queja menor y aplicación el procedimiento para las mismas, unificación de los días para atención y respuesta de quejas y apelaciones.
01-09-2022	3	Dirección SG	Modificación a los formatos asociados al proceso, notificación a los interesados, aclaraciones generales del proceso.
2023-01-25	4	Dirección SG	Vinculación definición y proceso para peticiones.
<b>2024/10/15</b>	5	Dirección SG	Vinculación numeral 5.4 formato FR-085 registro de visitas de investigación PQRS.

Elabora: Dirección de Calidad  
Revisa: Gerencia  
Aprueba: Dirección de Calidad