

 SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	SIT-P7 Versión. 2 Fecha: 2024-12-18
--	---	--

PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES



CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	REFERENCIAS.....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	RESPONSABILIDAD	4
6.	PROCEDIMIENTO.....	4
6.1	Atención de Queja	4
6.2	Atención de Apelación	5
6.3	Solución de quejas y Apelaciones.....	6
6.4	SATISFACCION DEL CLIENTE.....	7
6.5	DOCUMENTOS RELACIONADOS	7
6.6	TABLA DE CAMBIOS	7



 SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	SIT-P7 Versión. 2 Fecha: 2024-12-18
--	---	---

PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES

1. OBJETIVO

Brindar las disposiciones establecidas por el Organismo de inspección en lo relacionado a el tratamiento de las apelaciones, quejas, reclamos, sugerencias relacionadas con los servicios ofrecidos por **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TECNICAS SAS.**

2. ALCANCE

El presente documento aplica para todas las quejas y apelaciones relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TECNICAS SAS.**, desde su presentación y/o radicación hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.

3. REFERENCIAS

- **SIT-M1** Manual de Gestión
- **NTC-ISO-IEC 17020:2012.** Criterios Generales Para la operación de Varios Tipos de Organismos de Inspección.

4. DEFINICIONES

Queja: Cualquier expresión o manifestación verbal o escrita de protesta, insatisfacción o descontento por parte de un usuario o cliente respecto al servicio prestado, como, por ejemplo: relacionado con el tiempo; accesibilidad; la atención del funcionario; entre otras.

Inspección: Examen de un producto, proceso, servicio o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales. (ISO/IEC 17020:2012).

Solicitud: Diligencia cuidadosa o un pedido que hace referencia a pedir o pretender algo.

Apelación: Desacuerdo con los resultados de informe de inspección o resultados de la inspección.

Petición: Es todo requerimiento que demanda una acción y que se encuentra enmarcada dentro del derecho de petición.

Comité: Grupo de funcionarios del organismo de inspección cuyo objetivo es el tratamiento de quejas y apelaciones que se presenten.

 SITSAS SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	SIT-P7 Versión. 2 Fecha: 2024-12-18
--	---	---

5. RESPONSABILIDAD

Los miembros del comité de quejas y apelaciones con la Dirección de calidad de **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS** son los responsables de implementar el presente procedimiento.

Los miembros del comité lo constituyen, el director de calidad, el director técnico, el coordinador. En el caso que algún miembro del comité este inmerso en la queja y/o apelación que se presente, este miembro será apartado del proceso y de las decisiones que se tomen, los restantes miembros del comité atenderán la queja o apelación. En caso de requerirse el comité definirá y delegará el o (los) funcionario(s) del organismo de inspección necesarios y competentes para atender la queja y/o apelación presentada.

Los responsables de cada etapa del proceso (*recepción, validación, investigación y la decisión sobre las acciones a tomar*) para el tratamiento de quejas y/o apelación son definidos en este documento. El director de calidad es el responsable que el debido proceso se cumpla para cada etapa.

6. PROCEDIMIENTO

La queja o quejas que se manifiesten durante el proceso de inspección o después de este deberán notificarse por medio de las opciones de tickets disponibles en la página web del organismo www.solucioneseninspeccionestecnicas.com, en la sección de “**Quejas y apelaciones**”. El cliente deberá seleccionar el tipo de **ticket** (General, Radicados e Instalaciones) según la queja que desea dejar, una vez seleccionado procederá a completar los datos (de contacto, del proyecto, motivo de la queja y si lo desea podrá adjuntar evidencia).

Posteriormente, una vez enviado el **ticket** el **centro PQR** de **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS**, notificará la recepción de la queja al correo del cliente y al del organismo (s.inspeccionestecnicas@gmail.com).

Nota1: El cliente también podrá hacer llegar la queja a **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS**., por los medios autorizados (WhatsApp, correo, presencial, página web, etc.).

Nota2: El cliente también podrá hacerle seguimiento en la página web del organismo www.solucioneseninspeccionestecnicas.com, por medio del **centro PQR** del organismo disponible en la sección de “**Quejas y apelaciones**”.

6.1 Atención de Queja

1. La recepción de la queja será atendida por el director de Calidad, quien determinará el área o persona competente para continuar con el proceso.

Si la queja está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS**., esta debe ser tratada inmediatamente.

Nota1. El director de Calidad supervisará el proceso si se delega a alguien diferente a el mismo. En el caso que el director de calidad este inmerso en la queja los miembros del comité lo suplirán en este proceso.

 SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	SIT-P7 Versión. 2 Fecha: 2024-12-18
--	---	---

Nota2. El director de Calidad y/o la persona delegada del comité notificara a la dirección cuando se requiera el estado del proceso.

Nota3. Las quejas que involucren diferentes áreas serán atendidas por el comité ira involucrando a las personas del organismo que se requieran para dar solución a la queja o apelación.

2. El personal (coordinador) deberá llenar el formato **SIT-F23 formato único de recepción de quejas y apelaciones** con los datos recogidos del ticket, llamada, visita y demás. La persona a cargo reunirá y verificará la información necesaria para validar la queja, de igual manera se validarán los datos de contacto, ubicación y el motivo de la queja de quien presento la queja.

Nota1. El personal delegado no puede estar directamente involucrado

3. Dependiendo del tipo de queja el organismo evaluará y decidirá cuál es la mejor solución. En caso de estar relacionada con fallas internas del organismo (ejemplo: incumplimiento de horarios, desempeño y actitud del equipo técnico, entre otras), el director de calidad será el encargado de comunicar estas falencias a las directrices y personal involucrado, y de ser necesario se realizará una capacitación.
Por otra parte, Si la queja está relacionada con los resultados de la inspección el director técnico evaluara la posibilidad y necesidad de realizar otra inspección.

Nota. El organismo no puede ni debe manipular los resultados de la inspección en beneficio del cliente, si el cliente considera que los resultados no son adecuados y el director técnico comunica que no hay error o es innecesaria después de evaluar el caso, se le comunicará al cliente la decisión de no realizar otra inspección.

4. La Dirección de Calidad en conjunto con el personal encargado (comité) relacionará la queja en el formato **estadística de quejas y apelaciones SIT-F22** e informará la solución dada al quejoso después de su análisis y tratamiento de la queja presentada.

Nota1. El personal encargado deberá llenar y mantener actualizado el formato **Estadísticas de quejas y apelaciones SIT-F22**.

5. **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS.**, deberá notificar en todos los casos la finalización del proceso de tratamiento de queja al cliente, ya sea por llamada telefónica o por medio electrónico.

6.2 Atención de Apelación

El cliente podrá solicitar la apelación por medio del **centro PQR** (opción “**Certificados**”) disponible en la página web del organismo www.solucioneseninspeccionestecnicas.com , en la sección de “**Quejas y apelaciones**”. Posteriormente, una vez enviado el “**ticket de certificados**” el sistema **PQR** de **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS**, notificara la recepción de la solicitud de apelación al correo del cliente y al del organismo (s.inspeccionestecnicas@gmail.com).

Nota: El cliente también podrá hacer llegar la apelación a **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS.**, por los medios autorizados (WhatsApp, correo, presencial, página web, etc.).

 SITSAS SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	SIT-P7 Versión. 2 Fecha: 2024-12-18
---	---	--

1. La recepción de apelación será atendida por el director de Calidad o por el director técnico, de igual manera se le solicitará al cliente los datos que permitan identificar la ubicación geográfica (dirección) del inmueble, número telefónico donde se pueda contactar fácilmente al usuario y el motivo de apelación.
2. Al recibir la apelación el director de calidad junto al director técnico reunirá la información necesaria para analizar y evaluar la solicitud de apelación, de considerarse necesario y/o adecuado se procederá con la solicitud. Así mismo se trasladará la solicitud de apelación al área correspondiente para su manejo, estudio y solución.

Nota: Si no procede el manejo y tratamiento de la apelación se informará telefónicamente, o por medio de un correo electrónico al cliente o persona interesada explicando por qué no es causal de seguimiento, el cliente también podrá hacerle seguimiento en la página web del organismo www.solucioneseninspeccionestecnicas.com, por medio del **centro PQR** del organismo disponible en la sección de “**Quejas y apelaciones**”.

3. Si se evidencia que hay incumplimiento por parte **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS.**, se le informará al cliente y se deberá buscar una conciliación con el usuario o cliente para la corrección de los defectos encontrados.

Si **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS.**, cumple y no ha presentado causal de falta, se informará al cliente o usuario. Si el apelante no acepta los resultados de la apelación, el Gerente General evaluará la decisión final sobre este particular, apoyado en el concepto del comité.

4. **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS.**, deberá hacerse responsable por las respuestas que entregue.

6.3 Solución de quejas y Apelaciones

La solución de las quejas o apelaciones recibidas se diligenciarán para dar tratamiento y dejar registro en el formato **SIT-F24 solución de quejas y apelaciones**, en este se describirán las acciones correctivas tomadas por **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS.**, el o los resultados, el estado y su finalización.

El organismo deberá notificar en todos los casos la finalización del proceso de tratamiento de la apelación a los clientes o partes interesadas.

SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS., se compromete a gestionar y solucionar las quejas y apelaciones presentadas por los clientes, el tiempo de respuesta puede variar según la solicitud.

NOTA1. Siempre **SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS**, deberá informar al cliente el estado manejo, tratamiento y solución de la queja o apelación

NOTA2. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

 SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	SIT-P7 Versión. 2 Fecha: 2024-12-18
--	---	---

6.4 SATISFACCION DEL CLIENTE

SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS. Contactará mediante el coordinador al cliente luego de haber realizado la inspección para que pueda evaluar el servicio prestado, por medio de la **encuesta de satisfacción del cliente SIT-F6** que podrá ser enviada por medio electrónicos o entregada en físico.

Posteriormente, los resultados de la encuesta serán analizados en el formato **SIT-F5 informe satisfacción del cliente**, en el cual se examinará la atención brindada por el personal comercial y técnico, así mismo, se evaluará la calidad del servicio prestado por el organismo.

NOTA1. El método de evaluación de encuestas se encuentra en el formato informe satisfacción del cliente SIT-F5.

NOTA2. Se dará por entendido que no todos los clientes realizan la diligencia de la respectiva encuesta por lo tanto se contara con las encuestas presentadas y diligenciadas en medio físico o electrónico para emitir el Informe de satisfacción del cliente.

6.5 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SIT-F23 Formato único de recepción de quejas y apelaciones
- SIT-F6 Encuesta de satisfacción del cliente
- SIT-F5 Informe satisfacción del cliente
- SIT-F24 Solución de quejas y apelaciones
- SIT-F22 Estadística de quejas y apelaciones

6.6 TABLA DE CAMBIOS

VERSIÓN	OBSERVACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	FECHA EMISIÓN
0	Creación Procedimiento de Quejas y Apelaciones	Rafael Alberto Martínez Donoso	Ferney Martínez	Ferney Martínez	15 febrero 2021
1	Modificación del procedimiento	Edgar Antonio Jiménez Briñez	Ferney Martínez	Ferney Martínez	10 de febrero 2023
2	Se modifica el documento para actualizar nuevo logo del OI, adaptar nuevo formato de fecha, incluir la	Edgar Antonio Jiménez [director de Calidad]	Juan Carlos Trejos [director técnico]	Juan Carlos Trejos [director técnico]]	2024-12-18

“Documento Controlado, ubicada en la red de SOLUCIONES EN INSPECCIONES TÉCNICAS SAS. Impreso este documento tiene consideración de Documento No Controlado”

	tabla de contenido, se realizan ajustes de forma y se incluye la definición de comité en numeral 4 , se describe los integrantes del comité y se definen claramente las responsabilidades de los mismos en el numeral 5 responsabilidad.				
--	--	--	--	--	--

