

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y FELICITACIONES	CÓDIGO:	200.4.7
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	2025-01-20
		PÁGINAS:	Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para que los usuarios describan y notifiquen las quejas y/o apelaciones que se generen por inspección o por prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal que labora en GAS INSPECTIONS J&H SAS y partes interesadas que deseen interponer un recurso ante el Organismo evaluador de la conformidad

3. DEFINICIONES

OEC: Organismo Evaluador de la Conformidad.

QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios del OEC o de los proveedores y subcontratistas que llevan a cabo una función administrativa u operativa y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

RECLAMO: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio de inspección.

SUGERENCIA: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del OEC.

FELICITACIONES: Manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un funcionario del OEC.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional en contra del OEC.

APELACIÓN: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo evaluador de la conformidad de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem de inspección.

4. DESARROLLO

Las actividades que se desarrollaran a continuación se efectuaran con imparcialidad.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y FELICITACIONES	CÓDIGO:	200.4.7
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	2025-01-20
		PÁGINAS:	Página 2 de 7

Este procedimiento esta direccionado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas o apelaciones, describirá el proceso que se llevará a cabo para el tratamiento de las mismas, este documento estará disponible para los usuarios y partes interesadas en medio físico en las instalaciones del Organismo evaluador de la conformidad (OEC) y en medio magnético a solicitud o disponible en la página web de la organización, Cuando el OEC recibe un recurso de queja o apelación se debe cerciorar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable, en caso de no serlo se le dará atención dependiendo el caso con el director técnico o su suplente y según la gravedad del caso con el director de calidad y/o Director Administrativo y/o con el Gerente. Cuando sea el caso de recibir una apelación esta investigación no debe dar lugar a ninguna acción discriminatoria y no podrá ser resuelta por el mismo personal involucrado.

El proceso se llevará como se estable a continuación:

4.1 QUEJA:

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona jurídica o natural de carácter verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios del organismo de inspección GAS INSPECTIONS J&H SAS, en desarrollo de sus funciones o actividades de inspección, incluidos aquellos proveedores y contratistas que en nombre el OEC prestan sus servicios, los actos de corrupción realizados por funcionarios del organismo y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio de inspección y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación al ente evaluador de la conformidad de la siguiente manera:

Nota: las quejas serán atendidas siempre y cuándo Sena presentadas dentro de los 30 días siguientes a la ocurrencia del presunto hecho generador de la misma ante este organismo de inspección.

4.1.1 RECEPCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN:

El usuario o parte interesada puede interponer un recurso de queja o apelación ante el OEC en cualquier momento ya sea directamente en las instalaciones del organismo evaluador de la conformidad GAS INSPECTIONS J&H SAS en la dirección CR. 69 F BIS NO. 1 - 80 o por medios electrónicos. Cuando es en las instalaciones del OEC se solicita o se diligencia el formato disponible al público ya sea por solicitud directa a los inspectores en sitio o en nuestras oficinas, diligenciando el formato “quejas y apelaciones”, después de diligenciar el formato de quejas y apelaciones se debe hacer entrega al director de calidad quien efectuará la investigación si es procedente o no Procedente y deberá dar trámite según sea el caso. Cuando se reciben las quejas o

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y FELICITACIONES	CÓDIGO:	200.4.7
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	2025-01-20
		PÁGINAS:	Página 3 de 7

apelaciones vía correo electrónico o telefónicamente se documenta en el formato de seguimiento para darles el debido proceso.

4.1.2 RECEPCIÓN FÍSICA:

El buzón es revisado diariamente por el personal administrativo, en caso de recibir la queja o apelación se debe registrar en el formato “Seguimiento de quejas y apelaciones” y lleva las quejas o apelaciones al director de calidad para que este determine si resulta ser procedente o no procedente en cualquier caso si es de carácter técnico, al director técnico o si está relacionada con otros temas sea asignado al director Administrativo para su trámite.

Carrera 69 F BIS No. 1 - 80, Bogotá

4.1.3 RECEPCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO DE QUEJAS Y APELACIONES:

El correo electrónico, es revisado diariamente por el director técnico, en caso de recibir estas el director técnico las registra en el formato de seguimiento, las imprime y lleva las quejas y/o apelaciones, al director de calidad para que este determine si es procedente o no procedente y asigne si es técnica al director técnico o es otros temas relacionados a la prestación del servicio sea designado al Director Administrativo.

4.1.4 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES VÍA TELEFÓNICA:

Toda llamada relacionada con un recurso de queja o apelación debe ser registrada en el formato de seguimiento, y son transmitidas al director de calidad para que este determine si es procedente o no procedente y asigne si es técnica al director técnico o es otros temas relacionados a la prestación del servicio sea asignado al director Administrativo.

+57 305 337 0341

+57 323 852 6356

contacto@gasinspectionsjh.com

4.1.5 CLASIFICACIÓN Y VALIDACIÓN:

Se clasifica la queja y/o apelación en el mismo momento de su recepción confirmando si está relacionada con las actividades de inspección o no (procedente o no procedente) se dejará constancia en el formato diligenciado, se asigna el responsable

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y FELICITACIONES	CÓDIGO:	200.4.7
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	2025-01-20
		PÁGINAS:	Página 4 de 7

de atender cada caso, se determina un tiempo de respuesta, el cual no excederá de 15 días hábiles según sea el caso.

4.1.6 INVESTIGACION Y EJECUCION:

El responsable debe dar solución efectiva dentro del tiempo asignado, a la queja o apelación, soportado en todos los procesos y manuales de la empresa dará inicio a un ciclo de investigación directamente en el proceso con las personas directamente involucradas e incluirá una relación de los equipos, procedimientos, registros, legislación y demás elementos probatorios para tomar decisiones dependiendo de la procedencia o no procedencia de cada caso. Estas evidencias sobre cada caso serán tomadas o revisadas y evaluadas por una o varias personas idóneas y competentes para las actividades de inspección que dieron origen a las respectivas quejas o apelaciones.

4.1.7 APELACION:

Cuando un cliente u otra parte interesada desee interponer un recurso de apelación, se estará en la mejor disposición de recibir formalmente esa apelación.

Del acto de recibo se dejará debida constancia de fecha, hora y nombre de la persona que presenta la apelación en un acta firmada de común acuerdo, en caso contrario se expresa en dicha acta el desacuerdo formulado por alguna de las partes.

Las apelaciones planteadas pueden recibirse por medio de correo certificado o entregarse personalmente, deberá ser una nota formal dirigida al Director Técnico.

El Representante de la Dirección acusará recibo de la apelación y será el encargado de proporcionar al apelante los informes de avance y el resultado.

El Director Técnico incluirá en la agenda de la sesión más próxima de la Junta Directiva el conocimiento de la apelación presentada. Igualmente, aportará toda la información existente relativa al caso.

La Junta Directiva decidirá qué acciones se tomarán en respuesta a la apelación planteada, teniendo además en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.

El Representante de la Dirección será el encargado de notificar formalmente al apelante el dictamen emitido por la Junta Directiva. Si el apelante no acepta el dictamen emitido, se convocará a este a reunión presencial con los integrantes de la junta directiva, para presentar sus argumentos. En este punto, la junta directiva puede optar por realizar nuevamente la inspección como confirmación de los datos emitidos en la revisión inicial o solicitar al apelante bajo sus propios recursos efectuar la inspección en otro OEC debidamente acreditado para confrontar los resultados.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y FELICITACIONES	CÓDIGO:	200.4.7
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	2025-01-20
		PÁGINAS:	Página 5 de 7

Si la apelación no se realiza en los cinco días hábiles después de que se tuvo conocimiento del resultado de la inspección, quedará en firme el resultado de la inspección inicial.

El Representante de la Dirección dará seguimiento a la corrección y a las acciones correctivas apropiadas según lo establecido en el “Procedimiento acciones correctivas y preventivas”.

Toda llamada relacionada con un recurso de queja o apelación debe ser registrada en el formato de seguimiento y son transmitidas al director de calidad para que este determine si es procedente o no procedente y asigne si es técnica al director técnico o es otros temas relacionados a la prestación del servicio sea asignado al director Administrativo.

4.1.7 PLAZO PARA RESOLVER LOS RECURSOS:

En relación con este tema debe señalarse que existe absoluta claridad en relación con el término para resolver el recurso de reposición, dado que el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 expresamente consagra como una obligación de las empresas prestadoras de servicios la de responder “los recursos, quejas y apelaciones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación”, claro está, con la salvedad ya explicada de que se deban practicar pruebas.

4.1.7 NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN:

Conforme se ordenó en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994: “La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo.”, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, según lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. El artículo 67 del citado Código establece las reglas concernientes a la notificación de los actos administrativos de carácter particular, cuya finalidad, para el caso en estudio, no es otra que la de poner en conocimiento del recurrente la existencia y el contenido de la decisión adoptada e informarlo acerca de las actuaciones que resultan procedentes contra esa decisión, ante quien debe llevarlas a cabo y los plazos para hacerlo. Dispone dicha norma que tanto la decisión inicial como la que resuelve los recursos interpuestos deberán ser notificadas personalmente, en este caso al usuario

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y FELICITACIONES	CÓDIGO:	200.4.7
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	2025-01-20
		PÁGINAS:	Página 6 de 7

y/o suscriptor o a su representante o apoderado, permitiendo que la misma también se lleve a cabo por medios electrónicos, siempre y cuando el interesado acepte ser notificado mediante un mensaje electrónico, siendo esta una de las principales innovaciones que trae la nueva regulación, caso en el cual “el texto de la comunicación con la cual se envíe el texto de la comunicación con la cual se envíe el acto administrativo que se busca notificar por medios electrónicos debe contener los mismos elementos de la notificación personal, esto es, el nombre y cargo del funcionario competente, el del interesado, los recursos pertinentes y la fecha de expedición del mensaje de datos., so pena de que el acto administrativo indebidamente notificado no produzca efectos legales, salvo que “la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales”, es decir que se le pueda tener por notificado debido a su conducta concluyente (Art. 72 Ley 142 de 1994.).

Cuando se sobre pase los 7 días para emitir una respuesta de queja o apelación se debe notificar al usuario sobre el caso y citar a un consenso con el mismo para llegar a un acuerdo por ley.

4.1.7 RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIONES Y DENUNCIA:

RECLAMO: El usuario o parte interesada puede interponer un reclamo ante el OEC en cualquier momento ya sea directamente en las instalaciones del organismo evaluador de la conformidad GAS INSPECTIONS J&H SAS en la dirección CR. 69 F BIS NO. 1 - 80 o por medios electrónicos

SUGERENCIA: El usuario o parte interesada puede interponer una sugerencia ante el OEC en cualquier momento ya sea directamente en las instalaciones del organismo evaluador de la conformidad GAS INSPECTIONS J&H SAS en la CR. 69 F BIS NO. 1 - 80 o por medios electrónicos

FELICITACIONES: El usuario o parte interesada puede allegar notas de felicitaciones y premios a la labor prestada en cualquier momento ya sea directamente en las instalaciones del organismo evaluador de la conformidad GAS INSPECTIONS J&H SAS en la dirección CR. 69 F BIS NO. 1 – 80 o por medios electrónicos

DENUNCIA: El usuario o parte interesada puede interponer ante una autoridad competente cualquier tipo de denuncia con respecto a una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional en contra del OEC.

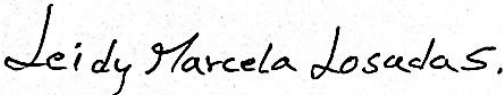
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y FELICITACIONES	CÓDIGO:	200.4.7
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	2025-01-20
		PÁGINAS:	Página 7 de 7

5. Documentos relacionados.

- 200.4.7.1.1 Formato de quejas y apelaciones
200.4.7.1.2 Formato de seguimiento de quejas y apelaciones

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

6.1 CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	MODIFICADO POR
2025-01-20	Aprobación inicial	01	Director de Calidad

6.2 REVISIÓN Y APROBACION	
REVISÓ: 	APROBÓ: 
DIRECTOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL