| **Carátula de los Documentos** | | |
|---|---|---|
| | **DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL** | |
| | **TIPO DE DOCUMENTO** | PROCEDIMIENTO |
| | **PROCESO** | ORGANISMO DE INSPECCIONES |
| | **Nombre** | **Cargo** |
| **Elaborado** | Obed Caicedo Mercado | Coordinador Organismo de Inspecciones |
| | Dewis Espinosa Montalvo | Auxiliar Organismo de Inspección |
| **Revisado** | Nhora Luz Narváez Acosta | Jefe de Atención al Usuario |
| | Rosiris Catalán Gonzales | Coordinador PQRs |
| | Richard Martinez Carrillo | EGS Sistema de Gestión Integral |
| | Jheison Muñoz Vasquez | Operador Organismo de Inspección |
| | Ivo Figueroa Hernandez | Operador Organismo de Inspección |
| **Aprobado** | Gustavo Padrón Sanchez | Gerente Comercial |

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO ..... 3
2. ALCANCE ..... 3
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD ..... 3
4. PROCESO ..... 3
4.1. GENERALIDADES ..... 3
4.2. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ..... 4
4.2.1 Quejas ..... 4
4.2.2 Apelación ..... 5
4.3. INVESTIGACIÓN ..... 5
4.4. ANALISIS DE INFORMACIÓN Y DECISIÓN ..... 5
4.5. COMUNICACIÓN ..... 6
4.6. SEGUIMIENTO ..... 6
4.7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES ..... 6
5. REFERENCIAS ..... 7
6. DEFINICIONES ..... 7
7. ANEXOS ..... 8
7.1. ANEXO No. 1 ..... 8
7.2. ANEXO No. 2 ..... 9
8. REGISTROS ..... 9
9. REGISTRO DE CAMBIOS ..... 10

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento de las quejas y apelación que sean presentadas al organismo de inspección en el desarrollo de sus actividades y la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la queja o apelación hasta la información de la respuesta y/o decisión, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso de que se requiera.

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES:** Son los responsables de revisar los resultados de la investigación y tienen la autoridad de definir las decisiones sobre las apelaciones.

**COORDINADOR ORGANISMO DE INSPECCIÓN:** Es el responsable de la toma de acciones correctivas y preventivas a que haya lugar a partir de las investigaciones y el análisis periódico de las mismas.

**COORDINADOR PQRS:** Es responsable de elaborar el comunicado de repuesta hacia el quejoso, de acuerdo con los resultados de la investigación y decisiones tomadas por el comité de quejas y apelación.

## 4. PROCESO

El Coordinador del Organismo de Inspección atenderá y cooperará con sus clientes y/o sus representantes cuando estos realicen solicitudes, quejas y/o apelaciones referentes a los servicios prestados por el Organismo de Inspección. Igualmente, el Coordinador del Organismo de Inspección realizará anualmente el monitoreo del grado de satisfacción en la atención y cooperación prestada a través de encuestas de satisfacción de clientes.

### 4.1. GENERALIDADES

El plazo para el tratamiento y comunicación de la decisión de las quejas y apelaciones será de máximo 15 días hábiles contados a partir de la recepción de estas.

En ambos casos, al exceder el tiempo establecido para el tratamiento a las quejas o apelaciones la Coordinadora de PQRs informa al cliente sobre el progreso en la atención y tramite de queja o apelación al cliente y las razones de la demora.

Si el cliente requiere información sobre el progreso en la atención y tramite de queja o apelación, la Coordinadora de PQRs comunicara al cliente de los avances de estas.

Las clases de quejas pueden ser de dos tipos:

- Referente a los servicios de inspección .
- Referente a temas comerciales pactados en los acuerdos de prestación de servicios y/o contratos.

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el personal interno o el quejoso, el comité de quejas y apelaciones es el responsable de velar por que esta condición se cumpla.

Las quejas y apelaciones se consolidan en el formato FOI_14 “Registro cronológico de quejas y apelaciones”, para que en el análisis periódico se determinen posibles acciones preventivas en caso de ser una situación repetitiva.

El comité de quejas y apelaciones del Organismo de Inspección está compuesto por el Jefe de ATU, la Coordinación General de Contratación del Servicio, la Coordinadora de PQRs, el Coordinador del Organismo de Inspección y el Auxiliar del Organismo de Inspección. Los dos últimos estarán impedidos para participar en el análisis de la queja y apelación, siempre y cuando haya participado de manera directa o indirecta en las actividades de inspección que dieron origen a estas.

## 4.2. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO

### 4.2.1 Quejas

Las solicitudes de quejas pueden provenir a través de las siguientes vías:

Cartas, e-mail, teléfono, página web o personalmente; estas son recibidas por el personal del Organismo de Inspección quien registrará la queja en el formato FOI_13 “Reporte de quejas y apelaciones”. Posteriormente se procede a informar al quejoso el acuse de recibido y las actividades a realizar para dar trámite, así como el tiempo estimado para la respuesta.

Las quejas recibidas por fuera del Organismo de Inspección (oficinas de atención al usuario de la organización matriz), serán remitidas al Coordinador del Organismo de Inspección para que registre los sucesos, y proceda con la atención de esta. De igual forma se registrarán en el formato FOI_13 “Reporte de quejas y apelaciones”, se contactará al quejoso y se dará tratamiento a la misma.

El comité de quejas y apelaciones validara que la queja esta relacionada con las actividades de inspección, y se continuara con el trámite de esta. En caso de no proceder la queja, se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

### 4.2.2 Apelación

Estas deberán ser presentadas por escrito de parte del cliente entre los siguiente (2) días hábiles de haber recibido los resultados de la actividad de inspección. Posterior a este tiempo, ya no se aceptarán las apelaciones.

Las apelaciones serán recibidas por el Coordinador del Organismo de Inspección o la Coordinadora de PQRs, el registro se realizará en el formato FOI_13 “Reporte de quejas y apelaciones”.
En el comité de quejas y apelaciones se realizará la validación de la apelación para determinar si es procedente, es decir, si es responsabilidad del organismo o está relacionada con las actividades o el servicio de inspección. En caso de no proceder la apelación se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

En caso de proceder la apelación, se realizará lo siguiente:

i. Autorización del comité de quejas y apelaciones para repetir la inspección al medidor objeto de la inspección.

ii. Esta segunda inspección será realizada por personal que no participo en la primera inspección.

iii. Una vez realizada la segunda inspección los nuevos resultados obtenidos remplazaran a los anteriores.

## 4.3. INVESTIGACIÓN

Sera responsabilidad de la Coordinadora de PQRs con apoyo del Coordinador del Organismo de Inspección realizar la investigación pertinente de la queja o apelación presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita al comité la validación de la queja o apelación y la toma de decisiones.

Los resultados de la investigación son registrados en el expediente del cliente creado para tal fin por la coordinación de PQRs, adicionalmente, se anexará la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis por parte del comité. La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, etc.

## 4.4. ANALISIS DE INFORMACIÓN Y DECISIÓN

Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la queja o apelación presentada, El comité analiza la información y toma las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, esta es entregado a la Coordinación de PQRs para que realice la respuesta formal al quejoso.

Así mismo, el comité evaluará la necesidad de establecer correcciones o acciones correctivas o preventivas de acuerdo con el procedimiento PSGI_09 “Procedimiento de acciones de mejora, correctivas y preventivas”.

### 4.5. COMUNICACIÓN

La Coordinación de PQRs una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión por parte del comité de quejas y apelaciones, elabora la notificación de respuesta hacia el quejoso.

Se envía citación para notificación personal, para lo cual, el usuario cuenta con 5 días hábiles para acercarse. Al día siguiente de que se haya vencido este término sin haberse podido efectuar la notificación personal, se envía un aviso al predio, con copia íntegra de la decisión, con lo cual, transcurridos 24 horas después de haber entregado la misma, se entiende por notificado.

Notificado el usuario de la decisión final, esta quedara en firme cuando suceda cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Cuando no proceda contra ellos ningún recurso.
- Si se hubieren interpuestos recursos, cuando estos se hubieren decidido.
- Cuando no se interpongan los recursos o se haya desistido de ellos.

### 4.6. SEGUIMIENTO

Semestralmente el Coordinador del Organismo de Inspección realiza un informe sobre el consolidado de las quejas y apelaciones recibidas en el periodo para ser presentado a la Gerencia Comercial. Lo anterior, con el fin de establecer acciones correctivas y/o preventivas que haya a lugar de acuerdo con el Procedimiento PSGI_09 “Procedimiento de acciones de mejora, correctivas y preventivas”.

Una vez entregada la respuesta o decisión de la queja o apelación, la Coordinación de PQRs se comunica con el quejoso para verificar su satisfacción con relación a la solución dada a la queja y/o apelación.

### 4.7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

Con el objeto de medir el grado de satisfacción por los servicios prestados, en el Organismo de Inspección se realizarán encuestas así: a los clientes habituales se le realizarán como mínimo una vez por año, a los clientes no habituales o nuevos estas se entregarán con los resultados de las Inspecciones. Una vez obtenida la información de cada año, esta será analizada y confrontada con los procedimientos e instrucciones a fin de identificar las mejoras potenciales en la gestión, actividades Inspección de medidores y servicio al cliente.

## 5. REFERENCIAS

- NTC-ISO/IEC 17020 Versión 2012 – Numerales 7.5 Quejas y Apelaciones.
- Procedimiento PS_08 “Atención y solución de derechos de petición, quejas y recursos”.
- Procedimiento POI_04 “Acceso al Organismo Inspección de Medidores”.

## 6. DEFINICIONES

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con la actividad de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

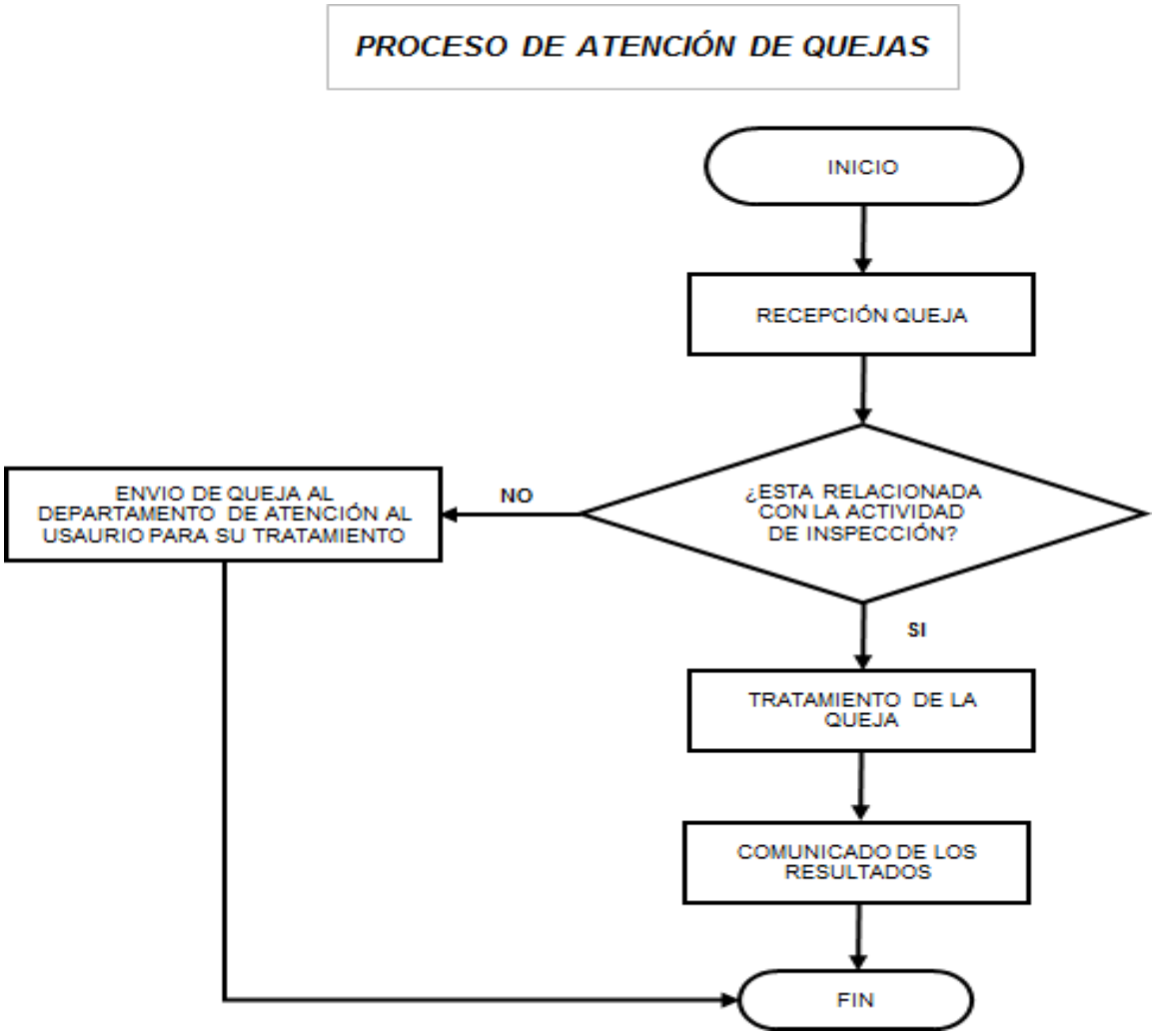
**Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación ha dicho ítem.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

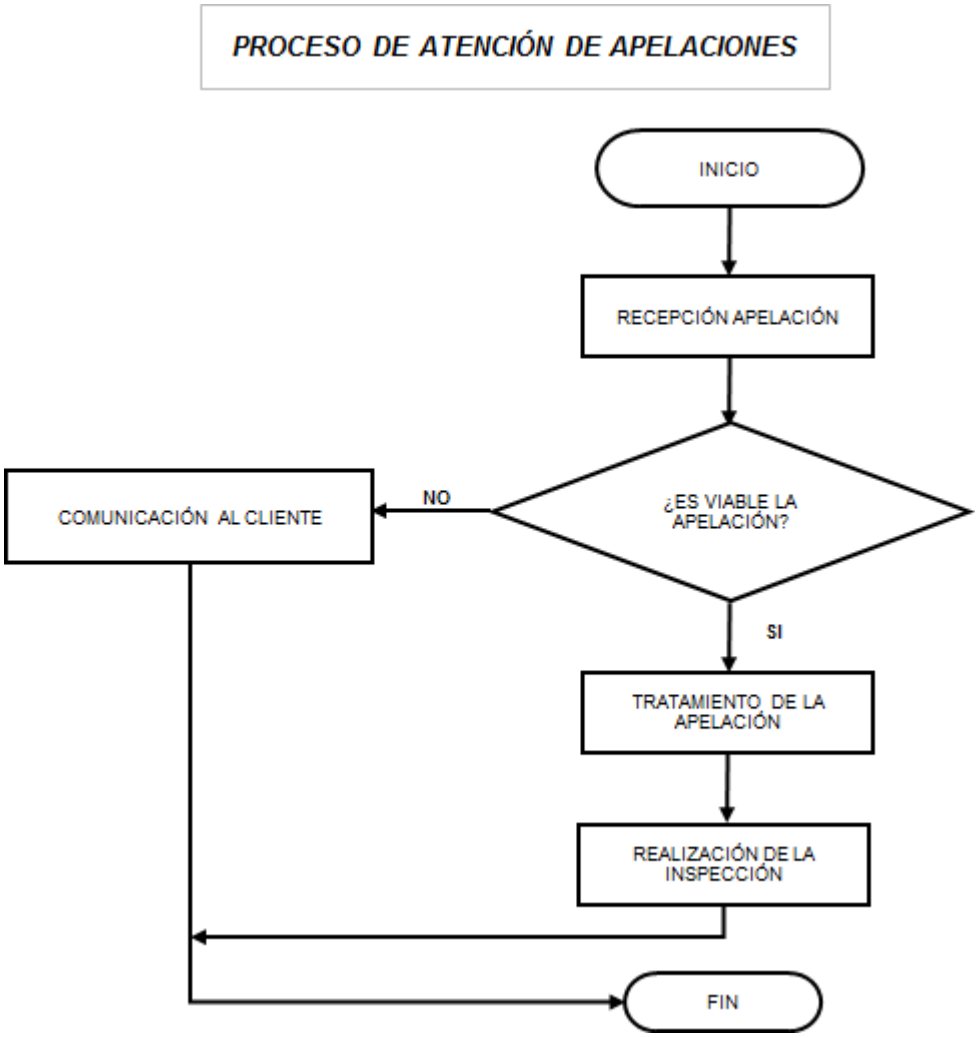
**Quejoso:** persona o entidad que presenta una queja o apelación al organismo de inspección.

## 7. ANEXOS

### 7.1. ANEXO No. 1



## 7.2. ANEXO No. 2




## 8. REGISTROS

- Formato FOI_13 “Reporte de quejas y reclamaciones”.
- Formato FOI_14 “Registro cronológico de quejas y reclamaciones”.
- FOI_20 “Encuesta de satisfacción”.
- COI_02 “Caracterización proceso quejas y apelaciones OI”.

## 9. REGISTRO DE CAMBIOS

| No. de VERSIÓN | FECHA | RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS |
|---|---|---|
| 1 | 2011/03/03 | Creación. |
| 2 | 2013/06/20 | Se actualiza en lo referente a la persona a cargo del Organismo de Inspección. |
| 3 | 2014/08/14 | Se actualiza el numeral 3.3 en lo referente a las apelaciones |
| 4 | 2016/04/21 | Se actualizan los numerales 3.2 y 3.3 en lo referente al proceso de quejas y apelaciones. Se incluye como anexos el diagrama de flujo que describe el proceso de las quejas y el proceso de las apelaciones. |
| 5 | 2017/08/28 | Se incluye en los numerales 3.2 y 3.3 los tiempos para la atención de las quejas y apelaciones. |
| 6 | 2018-12-26 | Se actualiza la conformación del comité de quejas y apelaciones, se cambia logotipo de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., y se cambia la configuración de la fecha de entrada en vigor del documento. |
| 7 | 2020-05-22 | Se incluye en el numeral 3.1 los canales establecidos para la atención de quejas y apelaciones.<br><br>Se incluye la forma a través del cual se notifica formalmente la finalización de la queja y apelación. |
| 8 | 2021-03-31 | Se incluye en el documento descripción del proceso de queja y apelación, validación, investigación, seguimiento y registro de las quejas y apelaciones; así como acciones tomadas para resolverla. |