



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO QUEJAS Y APELACIONES
ORGANISMO DE INSPECCIÓN

Código
Versión
Tipo
Implementación

COI_02
4
CARACTERIZACION
28/04/2023

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO QUEJAS Y APELACIONES ORGANISMO DE INSPECCIÓN						
1. Objetivo	Atender con oportunidad las quejas y apelaciones presentadas en el Organismo de Inspección por parte de los diferentes grupos de interés.					
2. CICLO PHVA DEL PROCESO						
CICLO PHVA	PROVEEDOR (Proceso / Subproceso / Entidad Externa)	INSUMOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE (Proceso / Subproceso / Entidad Externa)
PLANEAR	Alta dirección (Gerencia Medio Ambiente y Calidad).	Normatividad aplicable: - Norma NTC ISO IEC 17020:2012. - Ley 142 de 1994.	Planeación del proceso de atención de quejas y apelaciones: Definición de los canales de comunicación para atención al cliente. Planificación de los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y de infraestructura para la prestación adecuada del servicio. Definición protocolos de atención al cliente para elaborar, diseñar e implementar protocolos de atención al usuario a través de los diferentes canales de comunicación disponibles.	Gerente Medio Ambiente y Calidad. Jefe Metrología e Inspección Coordinador Organismo de Inspección.	Procedimiento para la atención de quejas y apelaciones: COOPERACIÓN CON CLIENTES (POI_03) Necesidad de recursos. Lineamientos de competencia del proceso	Organismo de Inspección. Atención al Usuario Organización matriz.
HACER	Organismo de Inspección.	Norma NTC ISO IEC 17020:2012.	Definir portafolio de atención (trámites, procedimientos y difundirlos).	Coordinador Organismo de Inspección Jefe Comunicaciones	Procedimiento registrado pagina web ACUACAR	Quejoso.
	Quejoso.	Queja. Apelación.	1. Recepción quejas y apelaciones. 2. Validación queja y apelación.	Organismo de Inspección; Coordinación de PQRs. Comité de quejas y	Formato FOI_13 "Reporte de quejas y apelaciones".	Quejoso. Gerencia Medio Ambiente y Calidad.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO QUEJAS Y APELACIONES ORGANISMO DE INSPECCIÓN						
			<p>3. Investigación queja y apelación.</p> <p>4. Comunicación final sobre la queja y apelación.</p> <p>5. Seguimiento queja y apelación.</p>	<p>apelaciones.</p> <p>Comité quejas y apelación; Coordinación PQRs.</p> <p>Coordinación de PQRs.</p>	<p>Expediente del quejoso.</p> <p>Notificación de respuesta.</p> <p>Expediente del quejoso.</p>	
VERIFICAR	Clientes.	Información de grado de satisfacción.	Medición de la satisfacción del cliente, en relación con los servicios que presta el Organismo de Inspección.	Coordinador Organismo de Inspección	Formato FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (FOI-20)	<p>Gerencia Medio Ambiente y Calidad.</p> <p>Organismo de Inspección.</p>
	<p>Gerencia de Medio Ambiente y Calidad.</p> <p>Organismo de Inspección.</p>	Herramientas de control y seguimiento.	<p>Seguimiento al proceso de Atención de quejas y apelaciones.</p> <p>Revisión de resultados de indicadores de gestión del proceso.</p> <p>Revisión de resultados de auditorías.</p>	<p>Coordinador Organismo de Inspección.</p> <p>Coordinadora PQRs.</p>	<p>Planes de acción.</p> <p>Trabajos no conformes.</p> <p>Informes de auditoría.</p> <p>Recomendaciones para la mejora.</p>	<p>Direccionamiento estratégico.</p>
AJUSTAR / MEJORAR	Direccionamiento estratégico.	Informes de auditoría.	<p>Generar mejoras al proceso a partir del análisis de los resultados arrojados por los ejercicios auditores y demás información proveniente de la interacción con los clientes.</p>	Coordinador Organismo de Inspección.	<p>Formato ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (FOI_25)</p> <p>Plan de mejoramiento.</p>	Direccionamiento estratégico.
3. ELEMENTOS RELACIONADOS AL PROCESO / SUBPROCESO						



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO QUEJAS Y APELACIONES
ORGANISMO DE INSPECCIÓN

Código COI_02
Versión 4
Tipo CARACTERIZACION
Implementación 28/04/2023

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO QUEJAS Y APELACIONES ORGANISMO DE INSPECCIÓN	
3.1 OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE APLICA	3.2 INDICADORES
Ver Documento "Relación Objetivos Estratégicos y Procesos"	Ver Documento "Listado Maestro de Indicadores"
3.3. RIESGOS	3.4. REQUISITOS LEGALES
Ver Documento "Matriz de Riesgos"	Ver Documento "Matriz de Requisitos Legales"
3.5. PELIGROS SST	3.6. ASPECTOS AMBIENTALES
Ver Documento "Matriz de Peligros IPVER"	Ver Documento "Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales"
3.7. DOCUMENTOS ASOCIADOS	3.8. REGISTROS ASOCIADOS
Ver Listado Maestro de Documentos	Ver Listado Maestro de Registros
CARGO RESPONSABLE	AREA RESPONSABLE
Coordinador Organismo de Inspección	Organismo de Inspección

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
2	02/01/2023	María José Alvarez Tapias	Cambio a edición en línea
3	02/01/2023	María José Alvarez Tapias	Cambio a edición en línea
4	27/04/2023	María José Alvarez Tapias	Debido a cambios organizacionales se realiza el cambio de Gerencia Comercial a Gerencia de Medio Ambiente y Calidad. Se realizó actualización del Comité de quejas y apelaciones.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jairo Jose Puerta Perinan Coordinador Organismo de Inspecciones Fecha de elaboración: 28/04/2023	Alfredo Junior Gómez Mejia EGS Sistemas de Gestión Integral Fecha de revisión: 28/04/2023	Javier Mendoza Bettin Jefe de metrología e inspecciones Fecha de aprobación: 28/04/2023

Este documento ha sido visto 1 veces