
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: IIG-P-012
		FECHA: 23/12/2025
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 1 DE 5

CONTROL DE CAMBIOS

REVISION Y APROBACION DE PROCEDIMIENTOS				
Nº Versión	Fecha	Características de los cambios y/o actualizaciones		
0	23/12/2025	Creación del documento		
Actividad	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Revisado Por:	Aleyda Parra	Consultora de proyectos	Aleyda Parra	23/12/2025
Aprobado por:	Carlos Fernando González Segrera	Gerente Regional	Carlos Fernando González Segrera	26/01/2026

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: IIG-P-012
		FECHA: 23/12/2025
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 2 DE 5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de las quejas y apelaciones presentadas por los clientes, partes interesadas u otros, así como las sugerencias, peticiones y felicitaciones que surjan del servicio prestado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las quejas, apelaciones, sugerencias, peticiones y felicitaciones relacionadas con las actividades de inspección de Serviempresas SAS.

3. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Organismo de acreditación: Organismo con autoridad que lleva a cabo la acreditación.

Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Requisito especificado: Necesidad o expectativa establecida.

Revisión: verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados por un objeto de evaluación de la conformidad.

Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio de inspecciones.

Petición: Es un derecho que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas al organismo de inspección, relacionadas con el servicio de inspecciones de interés general o particular y a obtener pronta resolución.


Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los servicios de inspección y/o funcionarios.

Parte interesada: Persona u organización (3.8) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Responsabilidad

- La Gerencia General, el sistema de gestión o el Gerente técnico deben resolver las apelaciones y quejas que se lleguen a presentar.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: IIG-P-012
		FECHA: 23/12/2025
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 3 DE 5


- La Gerencia General y el personal involucrado deben tomar decisiones necesarias para asegurarse que las apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones, sean atendidas y tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.
- Los responsables asignados que atenderán las apelaciones, quejas y sugerencias deben cumplir con lo establecido en este procedimiento.
- El área de sistemas de gestión será el responsable de socializar al personal este procedimiento, con el fin de garantizar que se encuentre disponible, cuando se requiera.

4.2 Generalidades del proceso de Quejas y apelaciones


- Toda queja o apelación que se presente por un cliente debe ser contemplada dentro del proceso y no puede ser discriminatoria.
- 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.
- Todas las quejas deben ser tratadas con confidencialidad.

4.3 Procedimiento de quejas y apelaciones

Actividad	Descripción	Registro
Recepción	<p>Las quejas o apelaciones se pueden recibir por cualquier medio de los canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico, comunicado, presencialmente en las oficinas, página web o llamada telefónica. • Explicar detalladamente el motivo de su inconformidad. • Describir las fechas de prestación del servicio y demás información relevante como nombre del inspector. • Serviempresas SAS como proceso de validación de la información, podrá contactar para coordinar visitas al predio y verificar la inconformidad si se requiere. • Se registrarán todos los datos para dar consecución y brindarle información sobre su proceso. <p>Serviempresas SAS, registrará todas las quejas y/o apelaciones recibidas, deben ser registradas en el IIG-F-38 Tratamiento de quejas y apelaciones por parte del área administrativa teniendo en cuenta las siguientes disposiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las quejas y apelaciones tendrán un acuse de recibido de 5 días hábiles después de recepcionadas. • Las apelaciones serán recibidas hasta el tercer (3) día calendario a partir que el inspector le entregue el informe de inspección. 	<p>Correo, comunicado, llamada, web</p> <p>IIG-F-38 Tratamiento de quejas y apelaciones</p> <p>Cartas, correo u otros</p>

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: IIG-P-012
		FECHA: 23/12/2025
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 4 DE 5

	<ul style="list-style-type: none"> Las apelaciones presentadas fuera del tiempo establecido no se aceptarán y se le informará al cliente y se dará por cerrado el proceso. Sin embargo, serán analizadas al interior de la empresa. Las apelaciones solo pueden ser interpuestas por la persona que contrato el servicio. 	
Validación e investigación	<p>La validación de una queja o apelación se realiza de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando se reciba quejas o apelaciones, se deberá validar si esta, se encuentra relacionada con las actividades de inspecciones y si aplica se realizará el tratamiento. En caso que no aplique, se debe informar al usuario sobre la improcedencia del caso. Que la queja provenga del contratante del servicio. Que se encuentre dentro de los tiempos. 	IIG-F-38 Tratamiento de quejas y apelaciones Cartas, correo u otros
Investigación	<p>Cuando la queja y apelación es procedente debe registrarse en el Seguimiento de quejas y apelaciones y proceder a realizar la investigación teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si es por mala atención se procede a realizar un estudio de lo que indica el cliente del servicio y se corrobora con personal involucrado, con base en la información la Gerencia Generar 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. Si es por ítems inspeccionados en una residencia, el área técnica debe ir al sitio y verificar las evidencias entregadas por el inspector. Si aplica se debe realizar una acción correctiva. Si es por temas de confidencialidad e imparcialidad deben estar sustentadas con hechos físicos y deberá ser evaluada in situ para poder realizar el análisis de la posible falla presentada. Si aplica se debe realizar una acción correctiva. Si se presentan quejas o apelaciones que no estén categorizadas dentro de estos ítems, se recepciona y por parte de la gerencia, sistema de gestión y área técnica se cita a un comité para la evaluación y tramite de la misma. <p>Nota: Toda queja o apelación debe ser soportada con las evidencias correspondientes (cartas, fotografías, o e-mails, registros) toda la información que se aporte al proceso debe ser verificada y contrastada por las versiones presentadas. Adicionalmente no se podrá involucrar personal a la investigación que dieron origen a la queja o apelación.</p>	IIG-F-39 Seguimiento de quejas y apelaciones IIG-F-15 Control acciones correctivas y preventivas
Decisión	<p>Una vez se haya realizado la investigación y si la queja o apelación es a favor del cliente, se debe generar una acción correctiva como se encuentra establecido en el IIG-P-006 Procedimiento acciones correctivas y preventivas. Si no aplica de debe generar un comunicado</p>	IIG-F-15 Control acciones correctivas y preventivas

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: IIG-P-012
		FECHA: 23/12/2025
		VERSIÓN 0
		PÁGINA 5 DE 5

	<p>formal al cliente del cierre del proceso el cual debe ser revisado y aprobado por la Gerencia General.</p> <p>El plan de acción presentado para subsanar la no conformidad, no deben superar los 15 días hábiles.</p> <p>Se debe diligenciar en el formato IIG-F-39 Seguimiento de quejas y apelaciones.</p>	<p>IIG-F-39 Seguimiento de quejas y apelaciones</p> <p>Cartas, correo u otros</p>
Seguimiento	<p>El seguimiento de las quejas y apelaciones lo debe realizar el área sistema de gestión dejando registro en el IIG-F-39 Seguimiento de quejas y apelaciones y validará que este procedimiento sea cumplido en términos y metodología, así como que la decisión tomada sea la más adecuada.</p> <p>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.</p>	<p>IIG-F-39 Seguimiento de quejas y apelaciones</p>
Cierre	<p>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.</p> <p>En la comunicación que se le envié al cliente debe decir que en caso de no recibir manifestación a la comunicación en un término de 5 días calendario a partir del envío, se entenderá como aceptada y se procederá a dejar cerrada la queja o apelación en el IIG-F-39 Seguimiento de quejas y apelaciones.</p>	<p>IIG-F-39 Seguimiento de quejas y apelaciones</p>

5. REGISTROS

- IIG-F-38 Tratamiento de quejas y apelaciones
- IIG-F-39 Seguimiento de quejas y apelaciones