

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objetivo indicar los pasos a seguir para atender las apelaciones, quejas y/o peticiones que se presenten contra decisiones del organismo de inspección y garantizar con ello la transparencia en el desempeño de las funciones y servicios del OEC, evitando en la medida de lo posible, errores de carácter técnico, así mismo proporcionar a los clientes el derecho de apelaciones o quejas contra las actuaciones y decisiones que se tomen en los servicios de inspección.

2. ALCANCE

Este documento deberá ser aplicado por el personal del organismo de Inspección, el alcance de este procedimiento es la atención de quejas, apelaciones y peticiones recibidas de los Clientes referente a las actividades de inspección de instalaciones internas de gas combustible para edificaciones Residenciales, Comerciales en servicio y nuevas.

3. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del cliente al organismo de inspección ICGAS SAS de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Ejemplo:

Solicitud para revisar una decisión de inspección que se considera no adecuada, como el resultado de inspección no conforme.

Queja. Expresión de insatisfacción respecto a la prestación de los servicios de inspección, generada por parte de un cliente o parte interesada. (proveedores, comunidades, gobierno, contratistas del cliente, Autoridades, otros).

Ejemplo: Una reclamación del cliente relacionada con el servicio prestado, tal como incumplimiento en el horario de agendamiento de la inspección y /o mala actuación del inspector que realiza las actividades de inspección.

Sugerencia. Cualquier recomendación o comentario que se reciba en el OEC para la mejora de los servicios o actividades de la entidad.

Persona afectada. Persona del OEC al que es dirigida alguna, apelación, queja, sugerencia o felicitación, ya sea de origen externa o interna.

Encargado de la atención. Es el área o la persona asignada como responsable de responder al solicitante y asegurar los correctos resultados del seguimiento y la atención del asunto que se está reclamando.

ELABORÓ COORD CALIDAD	REVISÓ DIRECCION TECNICA	APROBÓ GERENTE GENERAL
--------------------------	-----------------------------	---------------------------

CÓDIGO: PR-012
VERSIÓN: 4
FECHA: 26-11-2025

ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES



Responsable de los seguimientos. Es la persona asignada como titular y en su caso suplente para cada área de la entidad, para supervisar que se aplique este documento en su área y por el personal de su área, con base en lo especificado en su nombramiento y en el presente documento.

Petición: Solicitud verbal o escrita elevado por un cliente o una parte interesada hacia la empresa Interventoría Colombiana de gas (ICGAS), en relación con las actividades de inspección

Ejemplo:

Solicitud de Copia de Dictamen y/o Informe de resultado de Inspección

Aclaración respecto al proceso de prestación de los servicios de inspección

4. POLITICA GENERAL

- Toda queja o apelación que se presente por un cliente debe ser contemplada dentro del proceso y no puede ser discriminatoria.
- Para el tratamiento decisión y respuesta de las quejas y apelaciones radicadas por los canales de comunicación, la alta dirección de ICGAS asegura que el personal que participe en este proceso no haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.
- Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal de la persona o empresa que interpone la queja
- Siempre habrá un formato disponible FR-039 para que el cliente pueda diligenciar su reclamo o apelación.
- 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 diez días hábiles.
- El Cliente podrá interponer una apelación dentro del tiempo contractual de la duración de la visita de inspección es decir 5 años, sin embargo, al momento de realizar el tratamiento de la apelación, el organismo verificará que la inspección cumpla con lo registrado en el momento que se realizó la inspección, no se hará responsable si existen cambios en la instalación como fugas, concentración monóxido atribuibles al uso continuo de los artefactos, ya que el cliente es responsable de notificar toda modificación de su instalación.
- Se mantendrá pública mediante un registro la metodología para interponer quejas, apelaciones o sugerencias. De manera que esté disponible para las partes interesadas. Esto a través de la publicación en medios digitales, como puede ser página web, redes sociales, en el formato de condiciones del servicio. Este último es entregado por medio físico y digital al usuario en el momento de la inspección.
- El peticionario podrá consultar los avances del proceso de su queja y/o apelación durante el desarrollo del presente procedimiento. Esto empleando el consecutivo comunicado en el momento de la recepción de su queja o apelación.

ELABORÓ
COORD CALIDAD

REVISÓ
DIRECCION TECNICA

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-012
VERSIÓN: 4
FECHA: 26-11-2025

ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES



- Dando cumplimiento a lo requerido por la NTC ISO/IEC 17020 de 2012, Se realiza proceso de recepción de la queja o apelación, se realiza validación dentro del cual se ejecuta la investigación de esta, y decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Responsabilidad.

El director técnico y/o supervisor del OEC deben resolver las apelaciones y quejas que se lleguen a presentar.

El personal del OEC de las áreas afectadas deben tomar las consideraciones necesarias para asegurarse que las apelaciones, quejas, peticiones y felicitaciones que les atañen, sean atendidas y tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.

Los miembros del Equipo de Alta Dirección de la entidad, (Dirección Técnica-Coordinador Administrativo y Coordinador de Calidad) pueden tomar acuerdos y dictar medidas adicionales a las señaladas en este procedimiento, para contribuir a la efectiva atención y solución de las Apelaciones, Quejas y Sugerencias.

La alta dirección son los encargados de la resolución de la apelación por lo tanto se debe analizar, admitir, estudiar, dar seguimiento y vigilancia, consultar, y concluir el procedimiento de apelaciones contra la resolución de un dictamen realizado por el área técnica.

El área de coordinación de calidad OEC es la encargada de supervisar la aplicación de este procedimiento para la atención y/o solución de apelaciones a proceso, quejas, Peticiones y felicitaciones, así como registrarlas en el formato FR-039 Registro de Quejas y Apelaciones, vigente, también es la encargada de emitir informes que señalan el estado que guardan las quejas y apelaciones.

ELABORÓ COORD CALIDAD	REVISÓ DIRECCION TECNICA	APROBÓ GERENTE GENERAL
--------------------------	-----------------------------	---------------------------

La coordinación de calidad será el área encargada mediante divulgación y difusión al personal del OEC, de la comunicación de este procedimiento de este modo garantizando que se encuentre disponible, cuando se requiera.

5.1.1 Recepción, validación, investigación y decisión.

- **Recepción.**

Debido a que las quejas, apelaciones y peticiones pueden provenir por diversos medios o canales.

Las quejas son recibidas por cualquier vía (carta, fax, e-mail, teléfono, página web o personalmente), siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará su formalización mediante correo electrónico o documento dirigido.

El OEC registra todas las quejas recibidas en el formulario FR-039 Registro de Recepción y Seguimiento de quejas de clientes. Este formato debe ser llenado en el campo por director técnico, asistente administrativo o quien reciba la queja.

Se tratará en el formato únicamente las quejas que sean aplicables a las actividades de inspección que el OEC es responsable.

Las quejas deben ser numeradas por la coordinación administrativa responsable por de este proceso.

Una vez es registrada la queja y asignado un consecutivo, debe comunicársele al cliente de manera verbal, o escrita dicho consecutivo, para que este sea el número de radicado con el cual el peticionario pueda consultar sobre su proceso. Así como será la manera de confirmar la recepción de dicha queja.

Todas las quejas deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal que interviene en el proceso.

Cuando el OEC, reciba quejas o apelaciones, se deberá validar si este recurso se encuentra relacionado con las actividades de inspecciones de las que es responsable, y si aplica se realizará el tratamiento de la misma, si no se finalizará con el tratamiento de la queja.

5.2.1. Recepción y tratamiento de quejas

Si la queja puede solucionarse, por medio de una corrección inmediata y que no genera impacto significativo, serán registradas en el formato FR-040 relacionando los datos que allí se solicitan para dejar el registro.

- **Validación e Investigación**

La validación de una queja se realiza de la siguiente forma:

Mala atención por parte de empleados del OEC: Se realiza un estudio de lo que menciona el usuario del servicio y se compara con los datos o hechos y con base en esta información; la alta dirección determinara si se tiene o no justificación y en caso de la existencia de una NO conformidad del servicio se tomaran las respectivas acciones según aplique.

Daño en el ítem inspeccionado (residencia): todo daño en una residencia bienes u otros se contrasta de la siguiente forma; se debe ir al sitio y se contrasta con las evidencias relacionadas por el inspector.

Confidencialidad, imparcialidad: en caso de presentarse fallas en la confidencialidad o integridad del servicio, estas deben estar sustentadas con hechos físicos y deberá ser evaluada para poder realizar el análisis de la posible falla presentada.

Si se presentan quejas o apelaciones que no se puedan categorizar dentro de estos ítems, se recepciona y por parte de la coordinación administrativa, coordinación de calidad o dirección Técnica se hace la evaluación y trámite de la misma.

Toda queja debe ser soportada mediante el formato FR-039 y si se poseen otros medios de soporte (cartas, fotografías, o e-mails) deberán ir anexos a este, así como las acciones disciplinarias que apliquen para el personal involucrado en la queja.

- **Seguimiento, decisión y comunicación**

Toda queja Mayor que sea aceptada por el OEC deberá ser tratada en el formato FR-039 registrando el análisis.

El plan de acción no puede superar los 15 días hábiles.

El seguimiento de las quejas está a cargo del coordinador de calidad, quien validará que este procedimiento sea cumplido en términos y metodología. Así como que la decisión tomada sea la más adecuada. En caso de que se considere que no se tomó la acción debida, se reanudará el proceso de validación, investigación y decisión.

Toda queja deberá ser atendida de buena forma por el personal del OEC, teniendo como principio que cualquier insatisfacción frente al servicio sirve para mejorar de acuerdo a nuestra política de calidad, y en caso que sea posible se debe informar al cliente por email, correo físico o por llamada telefónica que el proceso del tratamiento de la queja finalizó.

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.

Todas las quejas y apelaciones deberán registrarse en el formato control gestión quejas,apelación y peticiones FR-040 en el cual se controlará el proceso desde la recepción hasta el cierre.

5.2.2. Tramite Para Apelaciones

Cuando el solicitante considere que hubo algún error u omisión de carácter técnico que le perjudique en la obtención o conservación de la certificación de su instalación, podrá interponer una apelación dentro del tiempo contractual de la duración de la visita de inspección es decir 5 años, sin embargo, al momento de realizar el tratamiento de la apelación, el organismo verificará que la inspección cumpla con lo registrado en el momento que se realizó la inspección, no se hará responsable si existen cambios en la instalación como fugas, concentración monóxido atribuibles al uso continuo de los artefactos, ya que el cliente es responsable de notificar toda modificación de su instalación.

Para la recepción de apelaciones se surtirá nuevamente el proceso descrito en este documento en el numeral 5.2. Recepción, validación, investigación y decisión.

ELABORÓ COORD CALIDAD	REVISÓ DIRECCION TECNICA	APROBÓ GERENTE GENERAL
--------------------------	-----------------------------	---------------------------

- **Validación de la apelación**

Teniendo en cuenta que la apelación es la no conformidad del cliente sobre el resultado del proceso de inspección, la validación se realiza de la siguiente forma:

- Se revisa el informe de resultados y las inconsistencias que el cliente cree que presentan desviación o inconformidad.
- Teniendo en cuenta la desviación, se revisa frente a las resoluciones 90902 y 41385 (NTCs Aplicadas al proceso), las cuales son el criterio que presenta desviación, el director técnico es el responsable de su validación.
- El director técnico o supervisor indagará cómo se desarrolló la inspección al inspector.
- Si el director técnico o supervisor tiene dudas frente al resultado emitido, con previa autorización de la gerencia, cumpliendo el numeral 7.6.4 de la norma ISO/IEC 17020:2012, puede ir al sitio inspeccionado con otro inspector a realizar otra vez la inspección para garantizar la imparcialidad o se puede contratar a personal externo que no halla participado en el servicio
- Debe realizar la comparación de los resultados del informe realizado frente a la nueva inspección de forma individual y revisar si estos presentan concordancia o desviación; el resultado se deberá comunicar al cliente por escrito.
- Todo el proceso de apelación debe documentarse en el formato FR-039

Soporte de registros para la validación de la apelación

Toda apelación debe estar debidamente soportada por el formato FR-039 de recepción y análisis de quejas y apelaciones, donde deben contener el nombre del usuario, dirección, número de informe, además se debe reunir toda la información que es pertinente para la validación de la apelación.

Seguimiento de las apelaciones y sus acciones

Toda apelación que sea aceptada por el OEC deberá tener un análisis de causa y se registrará en el formato de acciones correctivas, además se dejarán las acciones en el formato FR-039. El análisis de causas y el establecimiento del plan de acción no pueden superar los 15 días hábiles. Su seguimiento se realiza en el formato FR-040 Control de Gestión de Quejas, Apelaciones, peticiones hasta su cierre.

5.3 TRATAMIENTO DE LA PETICIÓN.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><u>RECEPCIÓN</u></p> <p>Se recibe la petición por los diferentes canales de</p> <p>Atención Personalizada Bogotá: Calle 39b sur # 87 C - 1</p> <p>Correo Electrónico pqr@icgas.com.co</p> <p>Líneas Telefónicas Fijo:(601)2108828 Celular: 316-3096032</p> <p>Página web https://icgas.com.co/</p> <p>Los tipos de Petición son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aclaración de los servicios prestados• Copia del informe de servicio• Etc	Coordinador Administrativo Y/o Auxiliar Administrativo	FR-040 Control gestión de Quejas, Apelaciones y peticiones Respuesta a Petición

<p><u>NOTIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN</u></p> <p>Cuando Interventoría Colombiana de Gas ICGAS reciba una PETICIÓN, debe validar y confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso que aplique, debe tratarla</p> <p><u>VALIDEZ</u></p> <p>Se asignará un número único de radicado de la PETICIÓN para dar tratamiento</p> <p><u>RESPUESTA</u></p> <p>Se emitirá respuesta al cliente según la solicitud realizada, ya sea por correo electrónico, teléfono, personalizada.</p>		
---	--	--

CÓDIGO: PR-012
VERSIÓN: 4
FECHA: 26-11-2025

ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES



6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (PROCESO DE INSPECCIÓN Y RESPUESTA DE QUEJA Y APELACIÓN)

Para ICGAS es muy importante la opinión y satisfacción con el servicio prestado, por lo cual busca el mejoramiento continuo, de acuerdo con lo anterior se realiza una Encuesta de Satisfacción a través del formato FR-072 Encuestas de satisfacción al cliente, Llamada telefónica y /o formularios digitales disponibles en la página web, se establece que se va encuestar al 1% de los clientes que se les presta servicio durante el mes.

El Coordinador Administrativo elabora un consolidado de las encuestas antes mencionadas y realiza un informe el cual deberá entregar Trimestral a la alta dirección, con el fin de informar, analizar y Proponer mejoras o en caso de requerirse que se implementen acciones correctivas o preventivas en los procesos y procedimientos asociados a la gestión y satisfacción de los clientes.

7. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información obtenida durante la inspección es considerada como confidencial. También se considera confidencial la información relacionada con el cliente que sea obtenida por fuentes distintas a éste. En el informe de Inspección se establece el compromiso con el cliente de mantener la confidencialidad de su información. De igual manera en el momento que se atiende la solicitud del servicio, así como cuando se concluye la revisión se indicará al usuario que esta información se divulgará al distribuidor del servicio, a la superintendencia de industria y comercio por medio de la plataforma SICERCO y de ser requerida, al ente acreditador (ONAC).

Todo el personal debe firmar la declaración de imparcialidad, independencia y confidencialidad FR-025. En caso que el OEC por ley deba divulgar información confidencial, el cliente deberá ser notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.

En caso de notificar al cliente, la persona encargada es la alta dirección del OEC

Toda información sobre la cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) se tratará como información confidencial.

El organismo de inspección en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, solicita autorización para continuar con el tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos.

ELABORÓ COORD CALIDAD	REVISÓ DIRECCION TECNICA	APROBÓ GERENTE GENERAL
--------------------------	-----------------------------	---------------------------

CÓDIGO: PR-012
VERSIÓN: 4
FECHA: 26-11-2025

ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES



8. EVALUACION E INFORMES SOBRE QUEJAS Y APELACIONES

De manera anual con el apoyo del formato FR-040 Control de Gestión de Quejas, Apelaciones y Peticiones la gerencia, realizará el análisis y emitirá un informe con el resultado de los indicadores de cumplimiento del proceso de quejas, la gestión realizada para cerrar, y prevenir quejas.

9. FORMATO ASOCIADOS

CODIGO	NOMBRE	MEDIO DE ALMACENAMIENTO Físico - Dígita	TIEMPO DE RETENCION		DISPOSICION FINAL Eliminación (Rasgado) - Archivo Muerto - Conservacion Digital
			Físico	Digital	
FR-039	Registro de Quejas y Apelaciones	FISICO/DIGITAL	5 años	N/A	Destrucción Archivo Muerto
FR-040	Control de Quejas Apelaciones y Peticiones	FISICO/DIGITAL	N/A	Permanente	Destrucción Archivo Cuando la versión aquí se modifique
FR-072	Encuesta de satisfacción al cliente	FISICO/DIGITAL	1 año	N/A	Destrucción Archivo Muerto

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Responsable	Descripción
01-06-2021	1	Coord, calidad	Emisión
23-01-2023	2	Coord, calidad	Se elimina la tabla de contenido, se elimina la información repetida en el numeral 5, se deja el anexo A sin numeral, se abre la posibilidad que se haga la investigación por personal externo que no haya participado en la queja o apelación

ELABORÓ COORD CALIDAD	REVISÓ DIRECCION TECNICA	APROBÓ GERENTE GENERAL
--------------------------	-----------------------------	---------------------------

CÓDIGO: PR-012
VERSIÓN: 4
FECHA: 26-11-2025

ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES



20-01-2025	3	Coord, calidad	1.Se incluye los tiempos en los que el cliente podrá interponer una apelación.
26-11-2025	4	Coord, calidad	1. Se ajusta numeral 4 Política general 2.Se incluye en el numeral 5.3 el proceso para atender una petición 3.Se incluye en el numeral 6 la muestra de clientes encuestados. 4. Se incluye en el numeral 7 los requisitos de confidencialidad 5.Se incluye en el numeral 9 formato asociados y los tiempos de retención 6.Se incluye en el numeral 10 el control de cambios 7.Se ajusta anexo A instructivo de Quejas y Apelaciones

ELABORÓ COORD CALIDAD	REVISÓ DIRECCION TECNICA	APROBÓ GERENTE GENERAL
--------------------------	-----------------------------	---------------------------

CÓDIGO: PR-012
VERSIÓN: 4
FECHA: 26-11-2025

ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES



ANEXO A: INSTRUTIVO QUEJAS Y APELACIONES

Todas las partes interesadas pueden entablar ante ICGAS S.A.S, un recurso de queja o apelación, y este instructivo se encontrará disponible para todas las partes interesadas, por medio de la página web de la compañía, del mismo modo, por medio del formato de condiciones del servicio se informa acerca del proceso de quejas y apelaciones. La solicitud deberá realizarse al correo pqr@icgas.com.co

Procedimiento:

Se debe tener en cuenta la diferencia entre queja y apelación:

- Usted puede interponer una queja si su inconformidad se encuentra asociada al servicio prestado por **ICGAS S.A.S**

Ejemplo: Trato inadecuado de un trabajador del organismo hacia el usuario

- Usted puede interponer una apelación si su inconformidad es sobre el resultado de la inspección realizada, y desea que reconsideremos la decisión tomada al respecto. Ejemplo: Desacuerdo con los defectos críticos que originan la suspensión del servicio.

- Usted puede presentar su queja o apelación por cualquiera de los medios dispuestos para este fin, al teléfono: 3163096032 o al correo pqr@icgas.com.co
- Explíquenos detalladamente el motivo de su inconformidad.
- Describa las fechas de prestación del servicio y demás información relevante comonombre del inspector.
- **ICGAS S.A.S**, como proceso de validación de la información, lo podrá contactar, se podrán coordinar visitas al predio, para verificar la inconformidad
- Se registrarán todos sus datos para dar consecución y brindarle información sobre su proceso.

ICGAS S.A.S como responsable del tratamiento de los datos personales que actualmente reposan en las bases de datos de la organización, y de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, y en el decreto 1377 DE 2013, nos permitimos solicitar autorización para continuar con el tratamiento de sus datos personales conforme a las Políticas de tratamiento de la información. El tratamiento de estos datos personales tiene como finalidad el desarrollo del objeto social del OEC. De acuerdo a lo anterior se dará un tratamiento confidencial a las quejas y apelaciones presentadas, con el fin de salvaguardar los intereses del cliente, excepto que la ley disponga otra cosa. En Caso de ser solicitada información de un cliente, este será notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

ELABORÓ COORD CALIDAD	REVISÓ DIRECCION TECNICA	APROBÓ GERENTE GENERAL
--------------------------	-----------------------------	---------------------------

CÓDIGO: PR-012
VERSIÓN: 4
FECHA: 26-11-2025

ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES



Tratamiento:

1. En un periodo no mayor a 15 días hábiles **ICGAS S.A.S**, entregará una respuesta sobre su recurso de Queja o Apelación.
2. La decisión sobre su solicitud, puede ser atendido por personal interno o externo de la compañía independiente e imparcial, sobre la queja o apelación presentada.
3. Una vez su Queja haya sido registrada, se iniciará con el proceso de Validación, análisis y toma de decisión, En caso de que su Queja no aplique para los servicios prestados por el Organismo de inspección, esto será comunicado, y se podrá dar Traslado si aplica.
En todas las situaciones será informado sobre la finalización del proceso, y se le comunicará, por el medio que usted haya dispuesto. (Correo electrónico, o Registro Físico: Carta)
4. En caso de presentar inconformidad con la respuesta otorgada por la compañía, puede presentar en un periodo de 15 días hábiles, opiniones o solicitudes respecto a la decisión informada.
5. Si el usuario presenta observaciones solicitudes o reconsideración sobre la respuesta otorgada inicialmente por el organismo, este tendrá 15 días hábiles, para emitir un concepto definitivo al proceso.

Tenga en cuenta.

El objetivo de una apelación es reconsiderar la decisión tomada durante la inspección. El nuevo concepto, obtenido de parte de un inspector calificado e imparcial no es apelable.

La información manejada durante este proceso tiene el carácter de reservada y será tratada de acuerdo a las políticas de confidencialidad de **ICGAS S.A.S**

ELABORÓ COORD CALIDAD	REVISÓ DIRECCION TECNICA	APROBÓ GERENTE GENERAL
--------------------------	-----------------------------	---------------------------