 <b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
		VERSIÓN: 001
	<b>TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO</b>	FECHA: 15/08/2021
	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SGI</b>	PÁGINA: 1 DE 13

## 1. OBJETIVO

Brindar a las partes interesadas del Grupo de Acreditación una atención y evaluación eficaz, oportuna y de calidad, garantizando un trato imparcial y transparente de los reclamos y quejas recibidos.

## 2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la recepción de los reclamos y quejas que ingresan a través de los diferentes canales de acceso dispuestos por el IDEAM, las cuales se radican en el Sistema de Gestión Documental (SGD) y son direccionadas al Grupo de Acreditación para la toma de decisiones, efectuando el debido seguimiento, control y gestión finalizando con la respuesta a la(s) parte(s) interesada(s) dentro de los términos de Ley.

El procedimiento termina con el aviso formal de la finalización del proceso de tratamiento del reclamo y/o queja al usuario por parte del Instituto.

Este procedimiento no contempla las reposiciones, es decir, las solicitudes hechas por Organismos de Evaluación de la Conformidad para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa, relacionada con su estado de acreditación deseado. Estas reposiciones serán atendidas de acuerdo con el procedimiento correspondiente.

Respecto de los reclamos y quejas recibidos por partes interesadas sobre Organismos de Evaluación de la Conformidad, el Grupo de Acreditación dará aplicación a este documento siempre que se trate de Organismos acreditados por el IDEAM o en proceso de acreditación; en los demás casos se seguirá el proceso establecido en el Procedimiento de Atención al Ciudadano y/o se realizará la remisión por competencia conforme lo señale la Ley.

## 3. NORMATIVIDAD

Ver normograma

## 4. DEFINICIONES<sup>1</sup>

**ORGANISMO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD:** Organismo que realiza actividades de evaluación de la conformidad y que puede ser objeto de acreditación.

**PARTE INTERESADA:** Persona u organización con un interés directo o indirecto en la acreditación.

**RECLAMO:** Solicitud encaminada a poner en conocimiento la prestación deficiente del servicio prestado por la entidad incluyendo, la expresión e insatisfacción, diferente de la reposición, presentada por una persona u organización a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de

<sup>1</sup> Tomadas de: NTC-ISO/IEC 17011. Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los Organismos de Acreditación que realizan la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
		VERSIÓN: 001
	<b>TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO</b>	FECHA: 15/08/2021
	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SGI</b>	PÁGINA: 2 DE 13

dicho organismo de acreditación o de un organismo de evaluación de la conformidad acreditado, para la que se espera una respuesta.

**QUEJA:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo de acreditación o de un organismo de evaluación de la conformidad acreditado, para el que se espera una respuesta<sup>2</sup>

**MODALIDADES DE RECLAMOS Y QUEJAS.** Los reclamos y las quejas se clasifican conforme a los siguientes criterios:

**A. SEGÚN SU FORMA:**

- **VERBALES:** Aquellos reclamos y quejas efectuados de manera personal o telefónica ante cualquier funcionario del IDEAM, en especial del Grupo de Acreditación, independientemente el idioma (incluida la lengua de señas) en el que se presenten. Para presentar una queja verbal no se requiere que medie documento físico o electrónico que la contenga, independientemente que se realice de forma presencial o no presencial.
- **ESCRITAS:** Aquellos reclamos y quejas efectuadas mediante documento ya sea físico o electrónico.

**B. SEGÚN EL CONTENIDO DE LA QUEJA:**

TIPO DE RECLAMO O QUEJA*	DEFINICIÓN	RESPUESTA**
Reclamo de Autoridades Ambientales	Es aquel reclamo que proviene de una Autoridad Ambiental y es formulada respecto de un Organismo de Evaluación de la Conformidad.	El recibo deberá ser acusado dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido.
Reclamo entre Organismos de Evaluación de la Conformidad	Es aquel reclamo que proviene de un Organismo de Evaluación de la Conformidad y es formulada respecto a otro igual.	El recibo deberá ser acusado dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recibido.
Reclamo de Particulares	Es aquel reclamo que proviene de personas naturales o jurídicas usuarias de los servicios de acreditación o de los servicios prestados por los Organismos de Evaluación de la Conformidad.	El recibo deberá ser acusado dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recibido.

<sup>2</sup> Definición presentada sin perjuicio de aquella presentada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
		VERSIÓN: 001
	<b>TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO</b>	FECHA: 15/08/2021
	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SGI</b>	PÁGINA: 3 DE 13

<b>Reclamo del Poder Legislativo u Organismos de Control</b>	Es aquel reclamo que proviene de los Senadores y Representantes. Se incluyen también las quejas provenientes de los Organismos pertenecientes al Ministerio Público y entes de Control.	El recibo deberá ser acusado y la información solicitada entregada, dentro de los cinco (05) días siguientes a la fecha de recibido.
<b>Queja por Conducta Irregular</b>	Es aquella encaminada a poner en conocimiento las conductas irregulares de algún(os) funcionario(s) público(s) o contratistas en ejercicio de su cargo, en especial perteneciente al Grupo de Acreditación.	Será direccionada a la coordinación del Grupo de Acreditación y, a la Oficina de Control Disciplinario Interno cuando se constituya una presunta falta disciplinaria. El recibo de la queja deberá ser acusado dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recibido.

\* Para los reclamos o quejas respecto de un Organismo de Evaluación de la Conformidad, el Grupo de Acreditación se asegurará que las mismas, sean tratadas primero por el Organismo de Evaluación de la Conformidad.

\*\* Los términos de respuesta se encuentran referidos para acusar el recibo del reclamo o queja y proporcionar al reclamante información del progreso y/o resultado.

**RECLAMOS O QUEJAS INCOMPLETOS Y/O CONFUSOS:** Cuando el IDEAM constate que un reclamo o queja radicado está incompleto o es confuso en su contenido, requerirá al reclamante dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete o aclare según corresponda, para lo cual el reclamante cuenta con el término máximo de un (1) mes prorrogable hasta por otro mes a petición; una vez efectuada la solicitud de aclaración o complemento de la queja los términos de respuesta se interrumpen reanudándose a partir del día siguiente a la fecha en la que el interesado aclare o complete su reclamo o queja.

**Desistimiento tácito:** Cuando el IDEAM solicite aclaración o complemento a un reclamo o queja radicado sin obtener respuesta por parte del reclamante en la oportunidad mencionada en el párrafo anterior, se entenderá como abandonado y se aplicará la figura de desistimiento tácito, en este caso el Grupo de Acreditación emitirá una comunicación motivada mediante Acto Administrativo, el cual será notificada al reclamante y archivando en el correspondiente expediente el reclamo o queja, sin perjuicio de que la misma pueda ser nuevamente presentada de manera completa para su trámite.

**Desistimiento expreso:** Cuando el reclamante manifieste su voluntad de prescindir del reclamo o queja, el IDEAM podrá continuar de oficio con la actuación si lo considera necesario por razones de interés público y/o ambiental.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
		VERSIÓN: 001
	<b>TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO</b>	FECHA: 15/08/2021
	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SGI</b>	PÁGINA: 4 DE 13

**RECLAMOS O QUEJAS IRRESPECTUOSOS:** Los reclamos y quejas irrespetuosos constituyen el único evento en el que una radicación será objeto de rechazo, circunstancia que se comunicará mediante oficio al reclamante.

**RECLAMOS O QUEJAS REITERATIVAS:** Cuando un reclamo o queja tenga contenido idéntico y haya sido interpuesta por el mismo reclamante, se responderá, remitiendo a la respuesta previamente generada.

**RECLAMOS O QUEJAS SIN COMPETENCIA:** Si el reclamo o la queja no son competencia del IDEAM, en particular del Grupo de Acreditación, se informará al reclamante de manera inmediata para comunicaciones verbales, o mediante oficio dentro de los cinco (05) días siguientes a su recepción para reclamos o quejas escritos.

## 5. POLÍTICAS GENERALES


- Este procedimiento se encuentra disponible para cualquier parte interesada a través de su publicación en la página web del IDEAM.
- Los reclamos y las quejas radicados serán confirmadas a fin de determinar si están referidos a las actividades de los Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados o actividades de las cuales el Grupo de Acreditación es responsable.
- El Grupo de Acreditación es el responsable de la validación de los reclamos y las quejas pertinentes a través de la recopilación y verificación de información.
- Para los reclamos y las quejas verbales recibidos de manera personal ante los evaluadores o demás colaboradores del Grupo de Acreditación en el ejercicio de sus funciones, se orientará al reclamante respecto del proceso de radicación a través de los canales descritos en este procedimiento.
- Las investigaciones derivadas de los reclamos y las quejas radicados no resultaran en acciones discriminatorias para los reclamantes.
- Las decisiones derivadas de las acciones tomadas a través de este procedimiento, serán revisadas y aprobadas por personal que no se encuentre implicado en las actividades que dieron lugar al reclamo o la queja.
- Las redes sociales (*Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, etc.*) no se consideran canales oficiales de radicación de reclamos y quejas.

## 6. DESARROLLO

### 6.1 CANALES DE COMUNICACIÓN y RECEPCIÓN

El Grupo de Acreditación del IDEAM busca recibir todos los reclamos y quejas allegados relacionados con sus actividades de una manera oportuna, amable y efectiva, para lo cual cuenta con diferentes canales de comunicación dispuestos y que se presentan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
-------	-----------	-----------	---------------------


	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>		CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
			VERSIÓN: 001
	<b>TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO</b>		FECHA: 15/08/2021
	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SGI</b>		PÁGINA: 5 DE 13

Atención presencial	Ventanilla de solicitudes	Calle 25 D # 96B – 70 Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
	Ventanilla de correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000110012	
	Línea Fija Bogotá	(1) 352 7160 Ext.: 1606, 1600, 1200, 1205	
Virtual	Módulo PQRS Página Web	<a href="http://www.ideam.gov.co">www.ideam.gov.co</a> SERVICIO AL CIUDADANO Módulo PQRS	El portal se encuentra activo las 24 horas, sin embargo las quejas registradas se gestionaran dentro de días hábiles.
	Correo electrónico*	<a href="mailto:acreditacion@ideam.gov.co">acreditacion@ideam.gov.co</a> <a href="mailto:atencionalciudadano@ideam.gov.co">atencionalciudadano@ideam.gov.co</a>	Los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, sin embargo los reclamos y quejas enviadas se gestionaran dentro de días hábiles.

\* Los reclamos y las quejas enviadas a otras direcciones de correo del grupo de acreditación distintas a la arriba mencionada, serán redireccionadas al correo [acreditacion@ideam.gov.co](mailto:acreditacion@ideam.gov.co)

### 6.1.1 RECLAMOS Y QUEJAS CANAL PRESENCIAL

No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto de control	Tiempos de actividad
1	Recibir y atender de forma presencial al reclamante.	Funcionarios IDEAM			
2	Diligenciar el formato M-AC-F003 registro ordenado para la gestión de PQRS.	Funcionarios IDEAM	M-AC-F003 registro ordenado para la gestión de PQRS	Asegurar que el formato se encuentre disponible en su versión vigente para ser utilizado	10 min
3	Entregar evidencia de la radicación con la cual el reclamante pueda hacer el seguimiento a su reclamo o queja.	Funcionarios IDEAM			60 min
4	Reasignar el reclamo o la queja al Grupo de Acreditación de la Subdirección de Estudios Ambientales.	Funcionarios IDEAM	Radicado Sistema Orfeo		1 día
5	Dar continuidad al trámite del reclamo o queja.	Grupo de Acreditación			


	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
		VERSIÓN: 001
	<b>TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO</b>	FECHA: 15/08/2021
	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SGI</b>	PÁGINA: 6 DE 13

### 6.1.2 RECLAMOS O QUEJAS ATENCIÓN TELEFÓNICA

No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto de control	Tiempo de actividad
1	Recibir y atender de forma telefónica el reclamo o queja del reclamante.	Funcionarios IDEAM			5 min
2	Radicar, clasificar, digitalizar y direccionar el reclamo o queja al Grupo de Acreditación de la Subdirección de Estudios Ambientales en el sistema de gestión documental.	Funcionarios Grupo de Atención al Ciudadano	Radicado Sistema Orfeo		30 min
3	Generar al ciudadano la confirmación de recibido de su reclamo o queja indicando el número de radicado si fueron utilizadas las extensiones 12..., si la llamada fue recibida directamente en las extensiones 16.. del grupo de acreditación se diligenciará el formato M-AC-F-003 y el personal de acreditación contactará la llamada con el Grupo de Atención al Ciudadano para su radicación.	Funcionarios IDEAM	Registro ordenado para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias M-AC-F-003	Capacitación a los funcionarios del Grupo de Acreditación en la atención telefónica de quejas y/o reclamos	5 min
4	Una vez radicado el reclamo o la queja en el sistema, se reasignará al Grupo de Acreditación de la Subdirección de Estudios Ambientales.	Funcionarios IDEAM	Radicado Sistema Orfeo		1 día
5	Dar continuidad al trámite del reclamo o queja.	Grupo de Acreditación			

### 6.1.3 RECLAMOS Y QUEJAS CANAL MODULO CONTACTENOS


No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto de control	Tiempo de actividad
1	Ingresar al enlace de servicio en la página <a href="http://www.ideam.gov.co">www.ideam.gov.co</a> o a través del link: <a href="http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/pgrs">http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/pgrs</a>	Partes interesadas			

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>		CÓDIGO: E-SGI-AC-P006			
			VERSIÓN: 001			
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO			FECHA: 15/08/2021		
	PROCESO: GESTIÓN DEL SGI			PÁGINA: 7 DE 13		

2	Diligenciar el formulario de PQRS en línea el cual automáticamente se registra en el sistema de gestión documental y se direcciona al área encargada a través del administrador.	Partes interesadas			
3	Diligenciar el formato de registro ordenado para la gestión de PQRS M-AC-F003.	Funcionario grupo de atención al ciudadano	formato de registro ordenado para la gestión de PQRS M-AC-F003.	Control tiempos de respuesta Resolución interna PQRS	5 min
4	Recibir y asignar al grupo de acreditación para la continuación del trámite.	Jefe de la dependencia	Radicado en el SGD.		
5	Dar continuidad al trámite del reclamo o queja.	Grupo de Acreditación			

#### 6.1.4 RECLAMOS O QUEJAS CANAL CORREO ELECTRÓNICO


No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto de control	Tiempo de actividad
1	Recibir el reclamo o queja a través de correo electrónico.	Funcionario IDEAM	Correo electrónico		
2	Si el correo electrónico es recibido en la dirección <a href="mailto:acreditacion@ideam.gov.co">acreditacion@ideam.gov.co</a> este será radicado en el grupo de atención al ciudadano del Instituto.  Si el correo electrónico es recibido a las demás direcciones mencionadas en el numeral 6.1, se debe continuar con el paso 3.	Funcionarios del IDEAM			
3	Diligenciar el formato de registro ordenado para la gestión de PQRS M-AC-F003.	Funcionario grupo de atención al ciudadano	Formato de registro ordenado para la gestión de PQRS M-AC-F003	Control tiempos de respuesta Resolución interna PQRS	5 min
4	Reasignar al grupo de acreditación para la continuación del trámite.	Jefe de la dependencia	Radicado en el SGD.		
5	Dar continuidad al trámite del reclamo o queja.	Grupo de Acreditación			

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
		VERSIÓN: 001
	<b>TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO</b>	FECHA: 15/08/2021
	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SGI</b>	PÁGINA: 8 DE 13

### 6.1.5 RECLAMOS Y QUEJAS CANAL BUZÓN INSTITUCIONAL

No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto de control	Tiempo de actividad
1	<p>Depositar el reclamo o queja en los buzones institucionales ubicados en el Área de Atención al Ciudadano, Recepción Principal y en las entradas principales de las Áreas Operativas del IDEAM.</p> <p>Nota: Puede ser utilizado el formato M-AC-F004 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</p>	Ciudadano	F004 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.		
2	<p>Abrir el buzón y registrar el contenido en el formato F002 Formato acta de reunión.</p> <p>Nota: El acta debe ser radicada semanalmente dejando constancia de la existencia o no de PQRS y debe estar firmada por quien realice el procedimiento. El buzón en las áreas operativas está bajo la responsabilidad de los coordinadores.</p>	<p>Funcionario de atención al ciudadano</p> <p>Coordinadores Áreas Operativas</p>	F002 Formato acta de reunión	Apertura semanal	10 min
3	<p>Radicar los documentos hallados asociados a la queja del usuario relacionando el número de radicado del sistema Orfeo.</p> <p>Nota: Los coordinadores de las áreas operativas reasignarán las quejas al Grupo de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Funcionario de atención al ciudadano</p> <p>Coordinadores Áreas Operativas</p>		Control tiempos de respuesta Resolución interna PQRS	
4	<p>Diligenciar Formato de registro ordenado para la gestión de PQRS M-AC-F003.</p>	<p>Funcionario de atención al ciudadano.</p>	<p>Formato de registro ordenado para la gestión de PQRS M-AC-F003.</p>		5 min



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>		CÓDIGO: E-SGI-AC-P006	
			VERSIÓN: 001	
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO		FECHA: 15/08/2021	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SGI		PÁGINA: 9 DE 13	

5	Asignar al grupo de acreditación para la continuación del trámite.	Jefe de la dependencia	Radicado en el SGD.		
6	Dar continuidad al trámite del reclamo o queja.	Grupo de Acreditación			

## 6.2 EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y TOMA DE DECISIONES

No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto de control	Tiempo de actividad
1	Una vez centralizado el reclamo o la queja en el Grupo de Acreditación, se confirmará si esta se refiere a las actividades de acreditación de las que es responsable el Instituto.	Grupo de Acreditación			15 min
2	En el caso que el reclamo o queja no se refiera a las actividades de acreditación, pero si sea competencia del IDEAM, se dará traslado al área encargada.	Grupo de Acreditación			15 min
3	En el caso que el reclamo o queja no se refiera a las actividades de acreditación y, no sea competencia del IDEAM, se dará traslado a la entidad correspondiente con notificación de dicho trámite al quejoso.	Grupo de Acreditación	Oficio remisorio por competencia  Oficio de respuesta al reclamante		10 días
4	En el caso que el reclamo o queja se refiera a las actividades de un OEC y el reclamante haya remitido evidencia de su queja frente al OEC, se realizará acuso del recibido y solicitud de información adicional en caso de ser requerido. Se incluirá el reclamo o queja radicado en el expediente actual del OEC que repose en el sistema documental del Instituto, la cual podrá ser tomada en cuenta para la revisión por parte de los evaluadores del Grupo de Acreditación en la siguiente visita por parte del IDEAM.	Grupo de Acreditación	Oficio de acuso del recibo de la queja al reclamante.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>		CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
			VERSIÓN: 001
	<b>TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO</b>		FECHA: 15/08/2021
	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SGI</b>		PÁGINA: 10 DE 13

5	<p>En el caso que el reclamo o la queja se refiera a las actividades de un OEC y el reclamante no haya remitido evidencia de su reclamo o queja frente al OEC, se realizará el requerimiento correspondiente, con lo cual se dará por acusada la comunicación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Archivar el reclamo o queja y continuar con el paso 9 si el quejoso no responde y no hay consideraciones pertinentes al Sistema Nacional Ambiental SINA.</li> <li>2. Si la información recibida se considera tiene impacto respecto al SINA, el IDEAM podrá continuar con el procedimiento según el paso 6.</li> </ol>	Grupo de Acreditación	Oficio de acuso del requerimiento de la queja al reclamante.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.	
6	<p>Una vez recopilada toda la información para validar el reclamo o la queja, la misma se analiza a fin de tomar las acciones correspondientes.</p> <p>En dichas acciones se podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer un requerimiento al Organismo de Evaluación de la Conformidad el cual si fue indicado por el reclamante, mantendrá la confidencialidad del mismo.</li> <li>- Realizar la comunicación pertinente a las Autoridades Ambientales en función del Principio de Coordinación Administrativa.</li> <li>- Identificar las oportunidades de mejora y/o riesgos si se trata de una queja por conducta irregular y en caso de ser necesario, remitirse a las directrices del proceso de Gestión de Control Disciplinario Interno.</li> </ul>	Grupo de Acreditación			

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>		CÓDIGO: E-SGI-AC-P006	
			VERSIÓN: 001	
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO		FECHA: 15/08/2021	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SGI		PÁGINA: 11 DE 13	

7	De acuerdo con las decisiones tomadas, se emite una respuesta con el resultado al reclamante (y demás partes interesadas en caso aplicable) con la cual se da aviso formal de la finalización del proceso de tratamiento del reclamo o queja.	Grupo de acreditación	Oficio de respuesta		
9	Finalizado el trámite para los reclamos o quejas procedentes y referidas a Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados por el IDEAM se realizará registro en la base de datos destinada para tal fin.	Funcionarios Grupo de Acreditación	Base de datos de reclamos y quejas interna del Grupo de Acreditación.		

## 7.0 HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
001	15/08/2021	Creación del documento

## 8.0 ANEXO FLUJOGRAMA



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES**

CÓDIGO: E-SGI-AC-P006

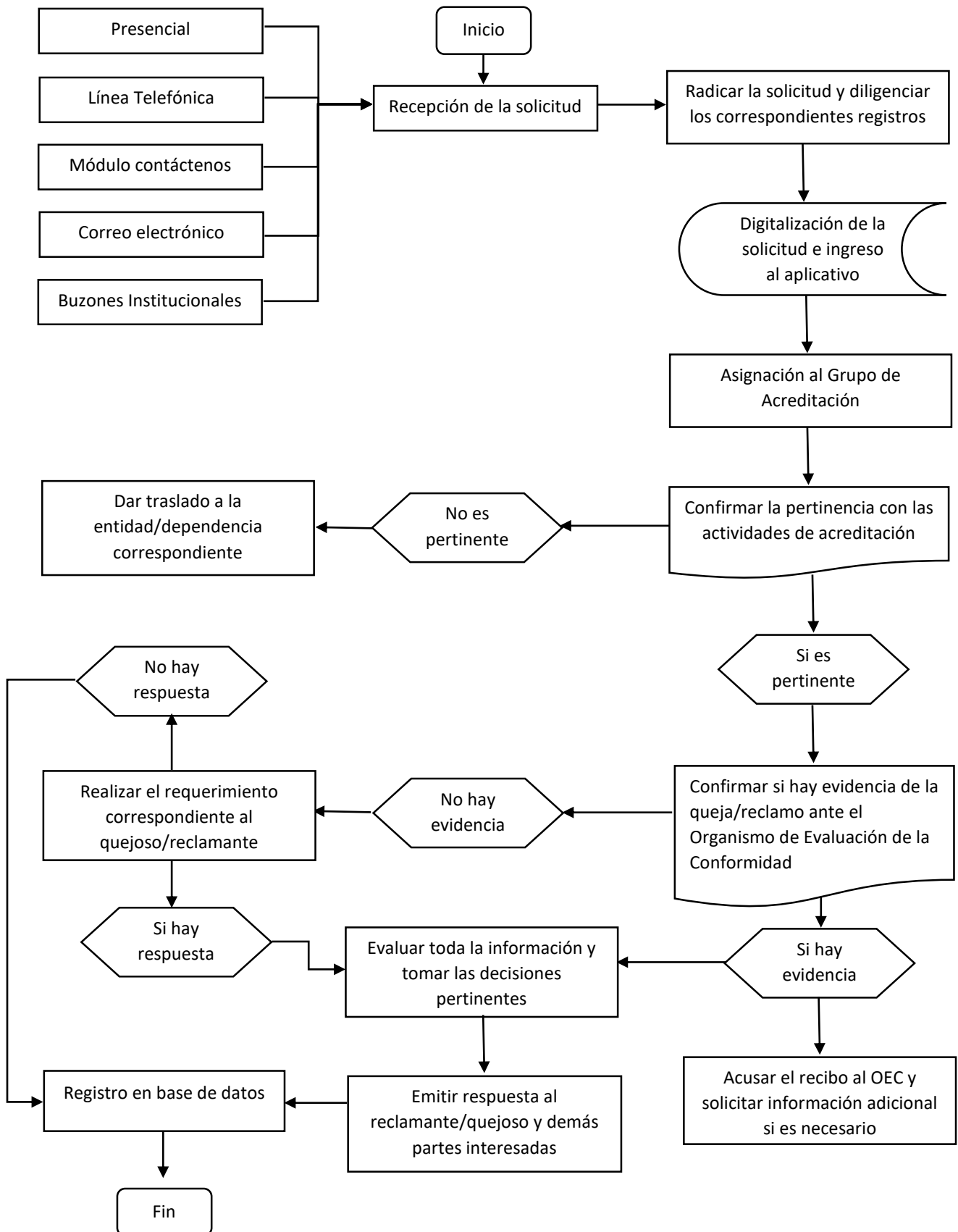
VERSIÓN: 001


TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO

FECHA: 15/08/2021

PROCESO: GESTIÓN DEL SGI

PÁGINA: 12 DE 13



 <p><b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	CÓDIGO: E-SGI-AC-P006
		VERSIÓN: 001
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	FECHA: 15/08/2021
	PROCESO: GESTIÓN DEL SGI	PÁGINA: 13 DE 13

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>Jeison Duvan Peñaloza</b> Contratista - Grupo de Acreditación	<b>Ana María Perdomo – Nydia Torres – Diana Faride Fandiño</b> Grupo de Acreditación de Laboratorios	<b>Leonardo Pineda Pardo</b> Coordinador Grupo de Acreditación de Laboratorios