

CORPORACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO - CIDET

QUEJAS Y APELACIONES

¿Cómo presentar una queja o apelación en CIDET?

CIDET en busca de un control de sus procesos y un mejoramiento continuo, crea esta herramienta de comunicación, con el fin de conocer cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen sus clientes y partes interesadas, con respecto a la prestación de sus servicios. CIDET debe recibir, tramitar y resolver de manera ágil y oportuna las quejas y apelaciones que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Corporación, proporcionando el acceso sencillo al procedimiento correspondiente. Para asegurar la adecuada identificación de pasos para éste proceso de comunicación, es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

Queja: Es la manifestación de una insatisfacción o disgusto presentado por un cliente o parte interesada, esta puede ser presentada por medio de una comunicación escrita, telefónicamente o a través del sitio web de CIDET.

Nota: Se sugiere a todos nuestros clientes y partes interesadas utilizar en la medida de lo posible el sitio web de CIDET, en donde aparece en la parte inferior una sección de quejas y apelaciones, que lleva a un formulario donde pueden expresar sus inconformidades.

Apelación: Es una comunicación donde el solicitante del servicio manifiesta el rechazo de la decisión tomada por CIDET, en cuanto a los servicios de Certificación de Sistemas de Gestión, Certificación de Productos e Inspección de Instalaciones Eléctricas.

Si un cliente no está de acuerdo con las decisiones tomadas por CIDET sobre una certificación o dictamen, de acuerdo con los reglamentos de servicio de cada organismo (Certificación de Sistemas de Gestión, Certificación de Productos y/o Inspección de Instalaciones Eléctricas), puede apelar la decisión sustentando las razones y evidencias de dicha apelación. CIDET una vez radicada la apelación en sus instalaciones, la tramitará de acuerdo con lo establecido en el respectivo procedimiento interno.

Quejas de usuarios a un cliente de CIDET:

Si existen quejas a un cliente de CIDET, se recomienda comunicarla directamente a dicho cliente. Si no se ha obtenido respuesta por parte de éste o se considera apropiado, se puede enviar también la comunicación a CIDET acompañada de las evidencias que soportan dicha queja.

Para presentar las quejas o apelaciones y/o una atención personalizada puede hacerlo a través del correo cidet@cidet.org.co, o radicando directamente en las instalaciones de CIDET una comunicación con sus respectivos soportes.