

ANEXO A. Proceso para Interponer una Queja o Apelación.

Señor(a) usuario(a)

Tenga en cuenta la diferencia entre queja y apelación:

- Usted puede interponer una **queja** si su inconformidad se encuentra asociada al servicio prestado por INSPECTA.
- Usted puede interponer una **apelación** si su inconformidad es sobre el resultado de la inspección realizada, y desea que consideremos la decisión tomada al respecto.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proceso es el siguiente:

- Infórmenos su inconformidad ingresando a la página web www.inspecta.com.co sección “zona de clientes”, o llamando a las líneas de atención (2) 3876340 y 304 5816262.
- Explíquenos detalladamente el motivo de su inconformidad. En lo posible sea muy específico y si quiere agregar pruebas fotográficas que puedan clarificar la situación puede hacerlo.
- Información como fecha de la visita, nombre del funcionario asociado a la inconformidad serán muy útiles para tratar su queja o apelación.
- INSPECTA lo podrá contactar con el fin de verificar o ampliar la información del caso. Esto puede incluir una visita a su predio por parte de un funcionario diferente al que causo la inconformidad.
- En un periodo no mayor de 15 días hábiles INSPECTA habrá realizado la investigación respectiva y le tendrá una respuesta.

Condiciones para el tratamiento de una queja o apelación:

- La información manejada durante este proceso tiene el carácter de reservada y será tratada de acuerdo a las políticas de confidencialidad de INSPECTA.
- Todas las actividades desarrolladas como parte del tratamiento de su inconformidad estarán regidas por nuestro manual de conducta organizacional.
- El objetivo de una apelación es reconsiderar la decisión tomada durante la inspección. El nuevo concepto, obtenido de parte de un inspector calificado independiente no es apelable.