



RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

INSTRUCCIONES

- ✓ **Queja:** Es una insatisfacción con las actividades o servicios prestados.
- ✓ **Apelación:** Es la solicitud realizada a **DELTA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES DE COLOMBIA**, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la decisión de la certificación. (**DELTA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES DE COLOMBIA**, no otorgo la certificación, sin embargo, el candidato tiene evidencia objetiva, demostrable y comparable para hacer una solicitud de reconsideración de la decisión por parte de OEC).
 - ✓ Envíe su queja o apelación con sus respectivos anexos (cuando aplique) al correo deltainspeccioneshseq@gmail.com hacer llegar copia física a nuestras instalaciones ubicadas en la Carrera 100 Bis # 26 79 (Bogotá D.C.) en un plazo máximo de 5 días calendario después de entregados los resultados y serán resueltas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ✓ En caso de apelación, adicionalmente al formato de quejas y apelaciones completamente diligenciado, se debe anexar la información objetiva, demostrable y justificada que sustente la solicitud de reconsiderar alguna decisión tomada por **DELTA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES DE COLOMBIA**, (del contrario la apelación no es validada ni aceptada)

Agradecemos la información suministrada, la oportunidad de la misma nos permitirá solucionar su Queja o Apelación

Fecha			
Organismo de certificación de personas	Queja		Organismo de Inspección
	Apelación		Queja
Queja de la prestación del servicio	<input type="checkbox"/> Tiempo de entrega de certificados		<input type="checkbox"/> Errores en la certificación
	<input type="checkbox"/> No fueron claras las condiciones de la certificación		<input type="checkbox"/> Trato del Personal DELTA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES DE COLOMBIA
	<input type="checkbox"/> Facturación del servicio		<input type="checkbox"/> Otros. Cual:
DATOS DE QUIEN REPORTA LA QUEJA O LA APELACIÓN			
Nombre / Organización			
NIT o C.C.			
Fecha del servicio			
Nombre del ingeniero que presto el servicio			
DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN			
E-mail		Celular	
Dirección		Ciudad	
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O ARGUMENTACIÓN DE LA APELACIÓN			
SOPORTES QUE ANEXA A LA QUEJA O APELACIÓN			



RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Espacio exclusivo para el uso de DELTA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES DE COLOMBIA

DATOS DEL RECEPTOR DE LA QUEJA O APELACIÓN			
Nombre		Cargo	Consecutivo
EVALUACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN			
Nombre quien valida		Resultado	Si No
Involucrados en el proceso de Queja o Apelación		Integrantes del equipo investigador	
TRATAMIENTO DE LA QUEJA O APELACIÓN			
Actividad	Responsable		Fecha
Acuse de recibo de la queja o apelación al reclamante			
Evaluación de la queja o apelación			
Investigación de la queja o apelación			
Solución de la queja o apelación			
Información al reclamante			
Corrección			
Corrección verificada con el solicitante			
Cierre de la queja o apelación (Informar al solicitante)			
ENVÍO DE LA RESPUESTA			
Fecha de envío de la respuesta	Modo de envío de la respuesta	Responsable del envío	
Observaciones			
Fecha final del cierre	DÍA	MES	AÑO