



## 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](mailto: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**

<b>Fecha</b>			
<b>Organismo de certificación de personas</b>	<b>Queja</b>		<b>Organismo de Inspección</b>
	<b>Apelación</b>		<b>Queja</b>
<b>Queja de la prestación del servicio</b>	<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 <b>DELTA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES DE COLOMBIA</b>
	<input type="checkbox"/> Facturación del servicio		<input type="checkbox"/> Otros. Cual:
<b>DATOS DE QUIEN REPORTA LA QUEJA O LA APELACIÓN</b>			
Nombre / Organización			
NIT o C.C.			
Fecha del servicio			
Nombre del ingeniero que presto el servicio			
<b>DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN</b>			
E-mail		Celular	
Dirección		Ciudad	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O ARGUMENTACIÓN DE LA APELACIÓN</b>			
<b>SOPORTES QUE ANEXA A LA QUEJA O APELACIÓN</b>			



## 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	
<b>Observaciones</b>			
<b>Fecha final del cierre</b>	DÍA	MES	AÑO