



FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: F-SG03

Versión: 05

Fecha vigencia: 2019-11-30

Página 1 de 2

INFORMACIÓN DE RECEPCIÓN

Fecha generación	AAAA-MM-DD	Usted quiere presentar	Queja		Apelación	
Relación cliente-empresa	Cliente	Empleado	Socio		Otro.Cuál?	
Queja o apelación por SS	Indique el número solicitud de servicio (SS), objeto de la QA					

INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE

Nombre completo					
Documento de identidad	C.C__ C.E__ NIT__	Número documento identidad			

En mi calidad de reclamante, manifiesto de manera expresa y voluntaria, que la respuesta a cualquier queja o apelación me sea notificada por:
Correo electronico _____ o correo fisico a la siguiente
dirección _____ del municipio _____ Dpto _____

MOTIVO DE LA QUEJA O APELACIÓN (marque X en la opción motivó su queja o apelación)

Marque X según sea el caso: Atención comercial _____ Atención Técnica (D.T, inspector) _____ Tiempos de inspección _____
Tiempo entrega dictamen _____ Resultado inspección _____ otro. Cual? _____

¿CUÁLES SON LOS HECHOS EN LOS QUE FUNDAMENTE SU QUEJA O APELACIÓN?. Explique lo mas claro y resumido posible

si requiere espacio adicional, use una hoja blanca debidamente identificada.

ESPACIO DE USO EXCLUSIVO PARA EL ORGANISMO

INFORMACIÓN DE RECEPCIÓN

NOMBRE QUIEN RECIBE		CARGO QUIEN RECIBE	
FECHA DE LA RECEPCIÓN	AAAA-MM-DD	MEDIO RECEPCIÓN	

ANÁLISIS INICIAL DE LA QUEJA O APELACIÓN

Compete al organismo SI/NO		Notificación recepción SI/NO		Medio	
NOMBRE DEL RESPONSABLE		CARGO DEL RESPONSABLE			

El estado y respuesta de su queja o apelacion si le compete al organismo sera respondida a mas tardar el FECHA: AAAA-MM-DD por el medio de su elección.
Adjunto a la respuesta se entregaran las evidencias presentadas que sustentan la decisión.



FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: F-SG03

Versión: 05

Fecha vigencia: 2019-11-30

Página 2 de 2

ACCIÓN CORRECTIVA PARA LA QUEJA O APELACIÓN

RESPUESTA A LA QUEJA O APELACIÓN (satisfacción del cliente)

ESTADO FINAL Y RESPUESTA A LA QUEJA O APELACIÓN

Queja o apelación resulta SI/NO		Queja o apelación no resulta, no compete al organismo	
QUIEN ENTREGA RESPUESTA		CARGO	
QUIEN RECIBE LA RESPUESTA			
FECHA DE RESPUESTA	AAAA-MM-DD	La respuesta dada por el OI a la queja o apelación fue recibida por el cliente a satisfacción SI/NO	

OBSERVACIONES