

<b>CONSECUTIVO</b>		<b>RECURSO A INTERPONER</b> (tenga en cuenta la definición de queja y apelación)	<b>QUEJA</b> <input type="checkbox"/>	
<b>FECHA:</b>			<b>PETICIÓN</b> <input type="checkbox"/>	
<b>HORA:</b>			<b>SUGERENCIA</b> <input type="checkbox"/>	
			<b>APELACION</b> <input type="checkbox"/>	
<b>1. DATOS DEL RECEPTOR DE LA QUEJA O APELACION</b>				
<b>NOMBRE:</b>		<b>MEDIO:</b>		
		Teléfono <input type="checkbox"/>	Correo Postal <input type="checkbox"/>	
<b>CARGO:</b>		Correo Electrónico <input type="checkbox"/>	Otro: ¿Cuál? <input type="checkbox"/>	
		En persona <input type="checkbox"/>		
<b>2. DATOS DEL RECLAMANTE</b>				
<b>NOMBRE:</b>		<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD:</b>		
<b>E-mail:</b>		<b>TELÉFONO</b>	<b>CELULAR</b>	
<b>DIRECCION:</b>				
<b>3. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O APELACION</b>				
<b>CLASIFICACION DE LA QUEJA O APELACIÓN</b>				
1. Servicio no prestado/ o prestado parcialmente <input type="checkbox"/>	<b>DESCRIPCION GENERAL:</b>			
2. Duración Del proceso de inspección excesivo. (tome como marco de referencia una duración de 50 minutos) <input type="checkbox"/>				
3. Condiciones físicas inadecuadas (planta física) <input type="checkbox"/>				
4. Atención al cliente deficiente <input type="checkbox"/>				
5. Mal procesamiento de la información (datos personales incorrectos) <input type="checkbox"/>				
6. Tiempo excesivo de cargue de la información <input type="checkbox"/>				
7. Poca orientación durante la prestación del servicio <input type="checkbox"/>				
<p><b>Que es una Queja:</b> Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.</p> <p><b>Que es una Apelación:</b> Solicitud del proveedor (cliente) del ítem de inspección (vehículo) al organismo de inspección (CDA) de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.</p>		<b>Firma del Reclamante:</b>		
<b>4. EVALUACION DE LA QUEJA O APELACIÓN</b>				
Procedente <input type="checkbox"/>	<b>Razón:</b>			
Improcedente <input type="checkbox"/>				
	Bajo	Medio	Alto	<b>INFORMACION ADICIONAL</b>
Severidad				
Complejidad				
Impacto				
SOLUCION INMEDIATA <input type="checkbox"/> CUAL?				
SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA <input type="checkbox"/>		NUMERO DE ACCION CORECTIVA Y/O PREVENTIVA:		
FECHA DE SOLUCION DE LA QUEJA O APELACIÓN				
MANERA DE SOLUCION:				
Los datos obtenido por el cliente deben tratarse como información confidencial. Dicha información se recibirá y custodiara como parte de los registros del CDA, la ley 1581 establece <b>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"</b> .				
RESPONSABLE DE LA SOLUCION				
<b>5. SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O APELACIÓN</b>				
<b>ACCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>REALIZADO POR</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
Recepción de la Queja o apelación				
Evaluación de la Queja o apelación				
Solución de la Queja o apelación				
Información al Reclamante (Si Aplica)				



## FORMATO QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código:  
INS-F-005

Versión: 004

Fecha:  
2020/07/11

### ACUSO RECIBO QUEJAS O APELACIONES

<b>Fecha:</b>		<b>Placa:</b>	
<b>Nombre:</b>		<b>Teléfono:</b>	
<b>Dirección:</b>		<b>Correo:</b>	
<b>Queja</b>	<b>Apelación</b>	<b>Petición</b>	<b>Sugerencia</b>
<p>POR MEDIO DEL PRESENTE DOCUMENTO SE ACUSA RECIBO DE LA QUEJA Y/O APELACIÓN. SE DA INICIO AL PROCESO DE QUEJA Y/O APELACIÓN CORRESPONDIENTE A LO ARRIBA MENCIONADO, POR EL CUÁL EL CDA INICIA EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR EL ORGANISMO, POR LO CUAL EN LOS PRÓXIMOS DÍAS RECIBIRÁ RESPUESTA OFICIAL DE LA DECISIÓN TOMADA.</p>			
<b>Cliente:</b>		<b>SEDE:</b>	
<b>Nombre:</b>		<b>Nombre funcionario</b>	
<b>Firma:</b>		<b>Firma</b>	
<b>Documento:</b>		<b>Cargo:</b>	