

	REGISTRO	CÓDIGO: P.QA.001-R1
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: TRES
		FECHA: 2024-04-26
		PÁGINA: 1 de 4

Con el objetivo de atender y resolver toda queja o apelación que considere necesario presentar, ponemos a su disposición el siguiente formulario.

MÉTODO PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES.
<p>CAC ha establecido la siguiente metodología:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar la queja y/o apelación en este formato, disponible para su descarga en la pág. Web de CAC o solicitarlo a la Dirección Administrativa o a cualquier funcionario con el que tenga contacto. 2. Una vez recibida la queja y/o apelación CAC cuenta con 3 días hábiles para notificar la recepción de la solicitud y solicitar las evidencias necesarias para el proceso, en caso de no ser anexadas en conjunto con este formulario. 3. CAC emitirá respuesta a la solicitud o informará avances en el proceso hasta 10 días hábiles después de contar con toda la información para realizar la investigación. La respuesta se emitirá en este mismo formulario, en la Parte II.

PARTE I						
DATOS DEL REMITENTE Y DE LA QUEJA O APELACIÓN						
Nombre o Razón Social						
Persona de Contacto						
Dirección de correspondencia						
Correo de notificación						
Teléfono de contacto				Cargo de contacto		
Tipo de solicitud	Queja	<input type="checkbox"/>	Apelación	<input type="checkbox"/>	Fecha Solicitud	
Detalle de la Queja o Apelación						
Anexos						
Detalle toda la información o documentos soporte que considere necesarios como sustento a su solicitud						

Notas:

- I. Toda la información, documentos e información suministrada será tratada de manera confidencial
- II. Todos los campos del formato deben estar diligenciados para dar tratamiento a la solicitud de forma eficiente.
- III. CAC se compromete a no realizar ninguna acción discriminatoria en su proceso de análisis, seguimiento, cierre y conclusión de queja o apelación manifestada en este formulario.
- IV. Una vez diligenciado, este formato debe ser entregado a CAC mediante alguno de los siguientes canales:
 - a. Correo electrónico: cac_ingenieria@outlook.com; info@cac-ingenieria.net; calidad@cac-ingenieria.net
 - b. Entrega física en las oficinas: Cra. 55D #175-14, Bogotá.
 - c. WhatsApp: (+57) 315 227 9764 / (+57) 318 875 2916

ACUSE DE RECIBO DE CAC ENGINEERING PARA EL REMITENTE			
Funcionario que Recibe			
Nombre:	Firma:	Fecha	
Cargo:			

	<i>REGISTRO</i>	CÓDIGO: P.QA.001-R1
	<i>QUEJAS Y APELACIONES</i>	VERSIÓN: TRES
		FECHA: 2024-04-26
		PÁGINA: 2 de 4

PARTE II						
VALIDACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN						
Nº Queja o apelación						
Área a la que va dirigida						
Funcionario Objeto / Cargo						
Canal de recepción						
Origen de la Queja o Apelación						
Evaluación de la Queja o Apelación						
Gravedad						
Complejidad						
Impacto						
¿Se acepta la queja/ apelación?	Si		No		Fecha de aceptación/rechazo	
INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN						
Hallazgos						
Acciones por adoptar						
Seguimientos						

	<i>REGISTRO</i>	CÓDIGO: P.QA.001-R1
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: TRES
		FECHA: 2024-04-26
		PÁGINA: 3 de 4

<p style="text-align: center;">Encargado de Revisar el seguimiento</p> <p>Firma:</p> <p>Nombre:</p> <p>Cargo:</p> <p>Fecha:</p>	<p style="text-align: center;">Responsable de atender la queja o apelación</p> <p>Firma:</p> <p>Nombre:</p> <p>Cargo:</p> <p>Fecha:</p>
---	---

PARTE III				
RESOLUCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN				
Acción Tomada	Fecha	Observaciones		
Acuse de recibido de la queja/apelación				
Evaluación de la queja/apelación				
Investigación de la queja/apelación				
Solución de la queja / apelación				
Información al reclamante				
Correcciones (si aplica)				
Correcciones verificadas (si aplica)				
Cierre de la queja/ apelación (Informar al reclamante)				
COMITÉ DE APELACIONES				
Integrantes comité de apelaciones				
Nombre	Firma	Nombre	Firma	
ACCIONES DE MEJORA				
¿Se requiere un plan de acción de mejora?	Si		No	
				Consecutivo de la acción

	<i>REGISTRO</i>	CÓDIGO: P.QA.001-R1
	<i>QUEJAS Y APELACIONES</i>	VERSIÓN: TRES
		FECHA: 2024-04-26
		PÁGINA: 4 de 4

TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES		
Versión	Descripción de la modificación	Fecha
1	Emisión del documento	2014-12-05
2	Se actualiza el logo de C.A.C ENGINEERING	2021-04-01
3	Se actualiza información y estructura del formato Se actualiza logo CAC	2024-04-26