



Bogotá D.C. 24 de ago. de 26
COI 0507

Señores:
A quien interese

REFERENCIA: CANAL PERMANENTE PARA LA RADICACIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Por medio de la presente **RTL CERTIFICATIONS S.A.S.** con **NIT.900.746.480-9.**, organismo de inspección acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia — ONAC bajo el código 17-OIN-047, se permite informar a sus clientes, usuarios y demás partes interesadas lo siguiente:

Primero. En cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO/IEC 17020:2012 y de nuestra política de imparcialidad y transparencia, se pone a disposición un canal permanente para la radicación de quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de inspección prestados por la organización.

Segundo. El canal se encuentra habilitado de manera continua en nuestra página web www.rtlcertifications.com, sección **NOSOTROS**, donde el interesado podrá diligenciar y remitir su solicitud.

Tercero. El trámite de las solicitudes se rige por la instrucción **RTL-OI-IT-001 — INSTRUCCIÓN PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y APELACIONES DE CLIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE INSPECCION**, y observará las siguientes garantías:

1. **Registro formal.** Toda solicitud queda radicada con acuse de recibo, del cual se remitirá constancia al solicitante.
2. **Confidencialidad e imparcialidad.** El caso será atendido por el Director de Calidad, garantizando la reserva de la información suministrada.

RTL CERTIFICATIONS S.A.S.
Calle 22 # 81B-38 Modelia
Teléfonos 3670453 / 3187117729
www.rtlcertifications.com



3. **Respuesta oportuna.** La solicitud será resuelta dentro del plazo definido en la instrucción **RTL-OI-IT-001**, comunicando al interesado la decisión adoptada y sus fundamentos.

Cuarto. La presentación de una queja o apelación no genera costo alguno para el solicitante ni constituye motivo de trato discriminatorio en la prestación de los servicios.

Cordialmente,

PEDRO ALEXANDER GONZALEZ BUSTOS
REPRESENTANTE LEGAL
RTL CERTIFICATIONS S.A.S.
gerencia@rtlcertifications.com