



PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha: 01/06/2018

Código: FR-SC-003

Versión: 1

Página: 1 de 1

Sugerencia

Consecutivo No:

Fecha de registro:

Queja

Reclamo

Agradecemos sus observaciones, serán atendidas en el menor tiempo posible

¡GRACIAS!

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA PQR

NOMBRES Y APELLIDOS:

EMPRESA DONDE LABORA:

Cargo:

Dirección correo electrónico:

Teléfono:

MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO:

Calidad del Servicio

Calidad del Producto

Atención del personal a su servicio

Atención a Solicitudes

Atención al Cliente

Otro ¿Cual?

DESCRIPCION DE LOS HECHOS:

DOCUMENTOS ANEXOS SOPORTE DE LA PQR

FECHA DE OCURRENCIA

DD MM AAAA

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO OBJETO DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO:

FIRMA DE QUIEN PRESENTA PQR

CIUDAD

FECHA

DD MM AAAA

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE INTERNET SOLUTIONS SAS

Funcionario que recibe la Queja

FECHA RADICACION

Cargo

Firma

DD MM AAAA

TRAMITE REALIZADO:

Traslado a (Gestión de Calidad y Servicio Al Cliente)

Solución Inmediata

Respuesta dada al usuario

Medio de Recepción:

Personal

Correo Electrónico

Vía Telefónica

Otro ¿Cual?

Traslado al Proceso

Cuál

Funcionario que recibió el traslado de la queja:

Nombre:

Cargo:

Firma:

· **Queja:** Manifestación de un descontento acerca de aspectos que no tienen relación con productos y/o servicios ofertados

· **Reclamo:** Percepción de no conformidad vinculado directamente a los productos y/o servicios prestados

· **Sugerencia:** Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.