

	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	CODIGO	FO-PE-20
		VERSION	001
	FORMATO DE PQRSF	FECHA	23/04/2025
		PAGINA	1

PQRS INTERNO		PQRS EXTERNO	
--------------	--	--------------	--

PETICION: SOLICITUD RESPETUOSA DE INFORMACION O DE ACTUACION FRENTE A LA ENTREGA DE UN SERVICIO O PRODUCTO.							
QUEJA: EXPRESION DE RESENTIMIENTO O DISGUSTO A RAZON DE UNA SITUACION CONFLICTIVA.							
RECLAMO: OPOSICION Y SOLICITUD QUE SE HACE FEENTE A ALGO, UN REQUISITO LEGAL, CONTRACTUAL O A LA COMUNIDAD.							
SUGERENCIA: IDEA QUE PODRIA MEJORAR UNA SITUACION.							
FELICITACION: MANIFESTACION DE AGRADECIMIENTO Y SATISFACION POR LOS SERVICIOS OFRECIDOS							
ESTA SOLICITANDO							
PETICION		QUEJA		RECLAMO		SUGERENCIA	
DATOS DE QUIEN PRESENTA EL PQRS							
NOMRE		FECHA		MOTIVO DE LA PQRS			
TELEFONO		CALIDAD DEL PRODUCTO			TIEMPO DE ENTREGA		
CORREO		SERVICIO PRESTADO			SOPORTE TECNICO		
EMPRESA		OTRO					
DESCRIPCION DEL PQRS							
FIRMA QUIEN DILIGENCIO							

FUNCIONARIO		FECHA		CARGO		FIRMA	
CORRECTIVO PARA PQRS						MEDIO DE RECEPCION	
						PERSONAL	
						CORREO	
						TELEFONO	
RESPONSABLE						BUZON	
SEGUIMIENTO:							
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO							
Toda Queja o reclamo presentada por el Cliente, requiere la generacion de una accion correctiva y se debe proceder según el procedimiento de "acciones correctivas y preventivas".							