



REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: DES-FR-002

VERSIÓN 0

FECHA: 03-05-17

FECHA (DD/MM/AAAA): \_\_\_\_\_ CONTRATO: \_\_\_\_\_

Marque con una x según corresponda: Peticion, Queja, Reclamo o Sugerencia

<b>PETICION:</b>	Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.	<input type="checkbox"/>
<b>QUEJA:</b>	"Satisfacción del cliente". Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.	<input type="checkbox"/>
<b>RECLAMO:</b>	Parte de la promesa de producto o servicio que no ha sido cumplida por la empresa o no es completamente satisfactoria	<input type="checkbox"/>
<b>SUGERENCIA:</b>	Se hace cuando estando satisfecho con el producto/servicio se quiere dar una idea concreta sobre cómo mejorar su propia expectativa.	<input type="checkbox"/>

ESCRIBA AQUI SU COMENTARIO (Peticion, Queja, Reclamo o Sugerencia)

LOS DATOS A CONTINUACION SON "OPCIONALES":

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_  
 CEDULA: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_ EMPRESA: (En caso de ser externo) \_\_\_\_\_

RECEPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA  
(Este espacio es diligenciado por la persona responsable de tramitar la peticion, queja, reclamo o sugerencia)

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

Accion para tramitar la QRS	Responsable (Nombre y cargo)	Fecha Programada (dd/m m/aaaa)	Fecha de Ejecucion (dd/mm/aaaa)	Fecha de Seguimiento (dd/mm/aaaa)

FIRMA DE QUIEN TRAMITA LA QRS

ESTE FORMATO PUEDE SER USADO PARA REPORTE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DIRECCIONADAS AL COPASST



REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: DES-FR-002

VERSIÓN 0

FECHA: 03-05-17

FECHA (DD/MM/AAAA): \_\_\_\_\_ CONTRATO: \_\_\_\_\_

Marque con una x según corresponda: Peticion, Queja, Reclamo o Sugerencia

<b>PETICION:</b>	Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.	<input type="checkbox"/>
<b>QUEJA:</b>	"Satisfacción del cliente". Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.	<input type="checkbox"/>
<b>RECLAMO:</b>	Parte de la promesa de producto o servicio que no ha sido cumplida por la empresa o no es completamente satisfactoria	<input type="checkbox"/>
<b>SUGERENCIA:</b>	Se hace cuando estando satisfecho con el producto/servicio se quiere dar una idea concreta sobre cómo mejorar su propia expectativa.	<input type="checkbox"/>

ESCRIBA AQUI SU COMENTARIO (Peticion, Queja, Reclamo o Sugerencia)

LOS DATOS A CONTINUACION SON "OPCIONALES":

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_  
 CEDULA: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_ EMPRESA: (En caso de ser externo) \_\_\_\_\_

RECEPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA  
(Este espacio es diligenciado por la persona responsable de tramitar la peticion, queja, reclamo o sugerencia)

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

Accion para tramitar la QRS	Responsable (Nombre y cargo)	Fecha Programada (dd/m m/aaaa)	Fecha de Ejecucion (dd/mm/aaaa)	Fecha de Seguimiento (dd/mm/aaaa)

FIRMA DE QUIEN TRAMITA LA QRS

ESTE FORMATO PUEDE SER USADO PARA REPORTE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DIRECCIONADAS AL COPASST