



CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES (PQRSF)

Página 1 de 1

Código: R-GC-029

Fecha de Aplicación
20 de Octubre de 2015

Versión: 01



Es importante para nosotros conocer su opinión acerca de los servicios y productos que brinda la Cámara de Comercio de Pasto, si desea tener respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, favor diligenciar correctamente los datos personales.

Fecha de recepción de la solicitud:

DD | MM | AA

Solicitud No.

DATOS PERSONALES	Tipo de Solicitud (marque con una X)
Nombre:	Petición _____ Queja _____ Reclamo _____ Sugerencia _____ Felicitación _____
No. de Identificación:	
Dirección:	
Teléfono / Celular:	
E - mail:	
Dependencia donde fue atendido:	

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:



FIRMA: _____

¡GRACIAS POR SU OPINIÓN!

Medio por el cual se recepciónó:

Verbal Teléfono Escrito Correo electrónico Buzón

CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO



Petición:



Es una actuación por medio de la cual el usuario, solicita a la empresa de manera verbal y /o escrita cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

Término de respuesta: Máximo 30 días hábiles siguientes a la recepción, depende de la naturaleza de la petición.

Queja:



Es la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la organización en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo:



Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Recuerde que:

Sugerencia:



Es un consejo o propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la Organización.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Felicitación:



Manifestación por parte del cliente para destacar la satisfacción sobre algún aspecto del servicio o persona que lo atendió.