

	VENEGAS Y PAVIA S.A.S. TALLER DE ARTE ARCOIRIS	CÓDIGO: 001	
	FORMATO DE PQRS	VERSION 01	VIGENCIA: 2017

FECHA: 20

TIPO DE RECURSO

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
-----------------	--------------	----------------	-------------------	---------------------

PETICIÓN: solicitud escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la organización.

QUEJA: son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un funcionario de **VENEGAS Y PAVIA S.A.S.**

RECLAMO: es la manifestación que hace un usuario con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos en **VENEGAS Y PAVIA S.A.S.**

SUGERENCIA: es aquella comunicación que eleva el usuario con el fin de mejorar los servicios de **VENEGAS Y PAVIA S.A.S.**

FELICITACIÓN: expresión de satisfacción que se siente por una situación agradable que le ha ocurrido a otra persona de los servicios de la organización.

TIEMPO DE RESPUESTA

Petición: 15 días hábiles

Queja: 15 días hábiles

Reclamo: 15 días hábiles

Sugerencia: 15 días hábiles

Felicitación: Correo Electrónico al involucrado

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE:			
N° DE IDENTIFICACIÓN		N° DE CELULAR O TELEFONO FIJO	
CORREO ELECTRONICO			

DESCRIPCIÓN BREVE DEL RECURSO:

Nombre de quien recibe el recurso:		Fecha de recepción:	
---	--	----------------------------	--

ESPACIO EXCLUSIVO PARA VENEGAS Y PAVIA S.A.S.

Proceso a donde fue remitido:		Nombre de quien recibió:	
FECHA		ACCIONES TOMADAS	

