

	PROMOTORA DE NECOGOCIOS DE CORDOBA S.A.	CÓDIGO: _____	
	FORMATO DE PQRS	VERSION 01	VIGENCIA: _____

FECHA:

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 PROCORD S.A. RECLAMO: es la manifestación que hace un usuario con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos en PROCORD S.A. SUGERENCIA: es aquella comunicación que eleva el usuario con el fin de mejorar los servicios de PROCORD S.A. 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 Reclamo: 15 días hábiles Felicitación: Correo Electrónico al involucrado Queja: 15 días hábiles Sugerencia: 15 días hábiles									

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 PROCORD S.A.			
Proceso a donde fue remitido:		Nombre de quien recibió:	
FECHA	ACCIONES TOMADAS		