

**FORMATO QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Código	MC-FOR-008
Versión	2
Fecha	03.Feb .2017
Página	1 de 1

1. INFORMACIÓN BASICA

FECHA		HORA	
MECANISMO DE PRESENTACIÓN			
Personal <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	E- mail <input type="checkbox"/>	Correo Físico <input type="checkbox"/>
CLASIFICACIÓN			
Queja <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Felicitación <input type="checkbox"/>
NOMBRE DE LA EMRPESA		TELEFONO DE CONTACTO	
NOMBRE DE LA PERSONA		E- MAIL	
DIRECCION		CIUDAD	

2. DESCRIPCION.

ACLARACIONES	<p>Para Quejas o Reclamos: Por favor indique con la mayor claridad los motivos o razones, los datos, nombres fechas y cualquier dato que permita brindar detalles de la situación. Si cuenta con una evidencia, por favor adjuntarla.</p> <p>Para sugerencias: Por favor especifique los características generales y lo que se pretende lograr</p> <p>Felicitación: si está dirigido a una persona, por favor indicar el nombre</p>
DESCRIPCIÓN	

-----ESPACIO EXCLUSIVO PARA DILIGENCIAR POR INDIGO TECHNOLOGIES -----

TRATAMIENTO			
Acciones planteadas para el Tratamiento.			
Detalle todas las actividades que se realizaran para dar tratamiento a la PQRS			
ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE	
Resultado			
Indique con claridad la evidencia que dio cumplimiento a las acciones planteadas.- indique el mecanismo que se utilizó para consultarle al cliente para que quedara satisfecho con la solución dada a su Queja o Reclamo o la gestión brindada a la Sugerencia plateada			
FECHA DEL SEGUIMIENTO	COMENTARIOS		
Tratamiento Eficaz?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Estado
			Abierto <input type="checkbox"/>
			Cerrado <input type="checkbox"/>
Nombre del Responsable del Seguimiento:			Fecha:
Cargo:			