

	FORMATO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS				Código: AC-FO-01					
	PROCESO : ATENCIÓN AL CLIENTE				Versión: 1					
					Vigencia: 01/11/22					
Página 1 de 1										
<p>Para nuestra organización es de vital importancia conocer las opiniones de los clientes sobre la calidad de nuestros servicios, por tal motivo se ha establecido el presente formato por medio del cual las partes interesadas pueden interponer sus quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones; una vez diligenciado el formato la empresa contará con quince (15) días hábiles para responder a su solicitud. (De acuerdo con lo previsto en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 1074 del 2015, deberán proporcionarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación).</p>										
(1) Numero de Radicado INGRESO										
I. DATOS GENERALES										
Por favor diligencie los siguientes espacios de forma clara y deje sus datos de contacto:										
(2) Fecha										
(3) Nombres y Apellidos/Nombre de la empresa										
(4) Número documento de identificación: (Nit/C.C)										
(5) Dirección										
(6) Teléfonos										
(7) E-mail										
(8) Numero de factura asociado a solicitud										
II. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN										
(9) Marque con una (X) el tipo de situación.										
QUEJA	<input type="checkbox"/>	RECLAMO	<input type="checkbox"/>	SUGERENCIA	<input type="checkbox"/>	PETICIÓN	<input type="checkbox"/>	FELICITACIONES	<input type="checkbox"/>	
(10) Anexos	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	¿Cuales?					
III. DESCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA										
(11) NÚMERO DE RADICADO RESPUESTA										
(12) CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA .					ALTO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	LEVE	<input type="checkbox"/>
(13) ÁREA CORRESPONDIENTE										
(14) SE DIO RESPUESTA	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	(15) FECHA DE RESPUESTA					
(16) Descripción de la respuesta:										
(17) Anexos	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	¿Cuales?					
(18) RESPONSABLE:		_____								