

**FORMATO DE PETICIÓN, QUEJA, RECONOCIMIENTO Y SUGERENCIA****Código: PQR-01****Versión: 01****Fecha: 13/09/2018**

Nota: Diligenciar toda la información solicitada en este formato con letra legible, para realizar el correspondiente trámite a la solicitud. La respuesta a su PQRS se le suministrara a los datos registrados, en un tiempo maximo de 8 días para petición, 3 días hábiles para queja o reconocimiento y de 8 días hábiles para Sugerencia.

NÚMERO DE LA PQR

CLASIFICACIÓN	Petición		Queja		Reconocimiento		Sugerencia	
----------------------	----------	--	-------	--	----------------	--	------------	--

DATOS DE QUIEN REPORTA LA PQRS

Nombre y Apellidos		Número de identificación o NIT	
---------------------------	--	---------------------------------------	--

TIPO DE CLIENTE**DATOS DE CONTACTO**

Cliente Interno		Telefono	
Empresa		Nombre de la empresa	
# de Radicado		e-Mail	

MOTIVO DE LA PQR

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Producto no conforme
 Tipo de entrega
 Atención al personal

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Condiciones del vehiculo
 Especificación del producto
 OtroCuál? _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (Detallar toda la información acerca de la solicitud de PQRS)

FECHA DE OCURRENCIA

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

DOCUMENTOS ANEXOS (Si es el caso adjuntar documentos que sustenten la solicitud. Eje: facturas, cartas, E-Mail, pantallazos).

Petición: Esta opción le permitirá de manera respetuosa solicitar a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio (Cotización, facturas, documentos comerciales o referencias). Para la respuesta se tendrán 8 días calendario a partir de la fecha de recepción.

Queja: Seleccione esta opción si usted requiere manifestar una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que se le causo en la prestación del servicio, y atención prestada por uno o varios funcionarios de la empresa. Contamos con 10 días hábiles para resolver su queja.

Reconocimiento: Está opción le permitirá reconocer el buen servicio ofrecido y recibido por la empresa. La respuesta o trámite será informado a los 3 días hábiles de la recepción de la felicitación.

Sugerencia: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio. Para la respuesta se tendrán 8 días hábiles a partir de la recepción.

Enviar el formato diligenciado al siguiente correo: yurley.chaverra@hotbrothers.co