

**FORMATO DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS**

CODIGO: PQR-001-F

VERSION: 01

FECHA: 10/05/2017

Nota: Por favor diligencie la información solicitada en este formato completamente y con letra clara, para realizar efectivamente el correspondiente trámite. La respuesta a su PQR se le suministrará a los datos que registre en un término de 3 días hábiles para Petición y 8 días hábiles para Quejas y Reclamos

Numero de la PQR**CLASIFICACION**

PETICIÓN

QUEJA

RECLAMO

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA PQR**NOMBRE Y APELLIDOS:****NUMERO DE IDENTIFICACION:****TIPO DE CLIENTE****DATOS DE CONTACTO**

Cliente Interno

Cliente Externo

Empresa

Dirección correo electrónico:

Teléfono:

Nombre de la Empresa:

MOTIVO DE LA PQR (Marcar con una X)**Medio de Recepción** Mal rotulado y etiquetado Cuerpos extraños en el producto Producto vencido Olor y color no característico Perdida de vacío Prestación del servicio Otro: _____

Pagina Web

Correo Electrónico

Buzón de sugerencias

Telefono

DESCRIPCION DE LOS HECHOS (Detallar toda la información posible de la PQR)**FECHA DE OCURRENCIA**

Nombre del producto

Fecha de vencimiento

Lote

DD

MM

AAAA

Descripción detallada de la PQR:

DOCUMENTOS ANEXOS SOPORTE DE LA QUEJA (Adjuntar fotos)**SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL MOTIVO OBJETO DE LA PQR****ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE SUPERCERDO PAISA S.A.S.**

Funcionario de Calidad que recibe la PQR

FECHA DE RECIBIDO

Cargo

DD

MM

AAAA

TRAMITE REALIZADO

Traslado a (indicar Nombre y area encargada de dar respuesta a la PQR)

Respuesta dada al cliente

Nombre y Apellidos:

3 Días

Area:

8 Días

Respuesta:

AUTORIZA

FECHA DE CIERRE DE LA PQR

DD

MM

AAAA

· Petición: Es toda expresion de propuesta o solicitud de informacion que cualquier persona requira con respecto al producto o servicio
· Queja: Reclamación o protesta que se hace ante la empresa a causa de un desacuerdo o no conformidad
· Reclamación: Es la solicitud presentada por una persona o cliente con el objeto de que se revise cualquier producto de la empresa con el cual no esta conforme, y pretende a traves de la misma que la actuacion sea mejorada o cambiada
· ACPM: Accion correctiva, Preventiva o de Mejora