



**CONFORMIDAD DEL SERVICIO
(PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS)**

CODIGO: FOR-REP-07

VERSION: 5

FECHA: abril 2015

USO EXCLUSIVO DEL USUARIO

La Cámara de Comercio de Facatativá desea brindarle el mejor servicio, por eso, en nuestro proceso de mejoramiento continuo, su opinión es muy importante para nosotros. Le pedimos por favor que marque con una **X** en el espacio que usted considere.

Muchas gracias

Fecha de recepción: ___/___/___ **PQR No.:** _____

Felicitación **Petición** **Queja** **Reclamo**

Oficina donde se prestó el servicio

Facatativá Funza Sitio Web
Villeta Pacho

Colaborador que lo atendió: _____ **PIN:** _____

General (Siempre Diligenciar)

Tiempo en la prestación del servicio Solicitud de Información
Atención del funcionario Respuesta al teléfono
Servicio prestado Instalaciones y Recursos
Otro Solicitud de Copias

• Presidencia

Cumplimiento a las citas
Secretaría de Presidencia
Radicación de documentos
Otro

• Registro

Mercantil Proponentes
Entidad Sin Ánimo Lucro RNT

Calidad del certificado
Registro documentos
Devoluciones
Actualización Datos
Certificados
Ley 1429 de 2010
Derecho de Petición
Otro

• Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	• Promoción y Desarrollo
Conciliación <input type="radio"/> Arbitraje <input type="radio"/> Amigable Composición <input type="radio"/>	Empresarial y Comercial <input type="radio"/> Cívico social y cultural <input type="radio"/>
Acta o constancia <input type="radio"/> Conciliador o Árbitro asignado <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/> _____ _____ _____	Afiliados <input type="radio"/> Capacitaciones <input type="radio"/> Publicidad en general <input type="radio"/> Promoción al Comercio <input type="radio"/> Asesorías Empresariales <input type="radio"/> Eventos <input type="radio"/> Préstamos y Alquileres <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/> _____
• Administrativo y Financiero	• Compras y Tesorería
Estado de equipos y carpas <input type="radio"/> Horarios de Atención <input type="radio"/> Información General <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/> _____ _____	Pago de cuentas de cobro/Facturas <input type="radio"/> Radicación cuenta de cobro/Factura <input type="radio"/> Diligenciamiento del cheque <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/> _____ _____
• Asesoría Jurídica	• TIC's (Sistemas)
Consultorio Jurídico <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/> _____ _____	Información comercial (Base de Datos) <input type="radio"/> Trámites Virtuales <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/> _____

Si No Autoriza a la Cámara de comercio de Facatativá para que sus DATOS PERSONALES sean tratados de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, demás normas concordantes, y conforme a las finalidades descritas en la política de tratamiento de datos de nuestra entidad. Para conocer la política de tratamiento de datos lo invitamos a ingresar a la página web [www.ccfacatativa.org.co/política de tratamiento de datos personales](http://www.ccfacatativa.org.co/política%20de%20tratamiento%20de%20datos%20personales).



**CONFORMIDAD DEL SERVICIO
(PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS)**

CODIGO: FOR-REP-07

VERSION: 5

FECHA: abril 2015

Redacte su Felicitación, Petición, Queja, o Reclamo:

Nombre de la empresa: _____

NIT: _____

Nombre del usuario: _____

No. Matricula: _____

Afiliado Matriculado Particular

Municipio: _____

Dirección: _____

Teléfono fijo: _____ Celular: _____

Correo electrónico: _____

Firma

¡Muchas gracias por su colaboración!



**CONFORMIDAD DEL SERVICIO
(PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS)**

CODIGO: FOR-REP-07

VERSION: 5

FECHA: abril 2015

USO EXCLUSIVO DE LA ENTIDAD - PQR's

QUEJAS

1. ACCIONES REALIZADAS PARA LA QUEJA: Fecha de Traslado
 Físico Correo

A) POR LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO Y / O EL TIEMPO EN LA PRESTACIÓN SERVICIO
 . SE TRASLADA A LA DIRECCION CORRESPONDIENTE _____ FUNCIONARIO _____

B). POR LA CALIDAD DE LA INFORMACION
 . SE TRASLADA A LA DIRECCION CORRESPONDIENTE PARA SU RESPUESTA _____
 . SOLUCION PROPUESTA _____

PETICIONES

2. ACCIONES REALIZADAS PARA LA PETICION: Fecha de Traslado
 Físico Correo

A). POR LA SOLICITUD DE: INFORMACIÓN, REQUERIMIENTO Ó DEVOLUCIÓN
 . SE TRASLADA A LA DIR. CORRESPONDIENTE PARA RESPUESTA _____ FUNCIONARIO _____
 . SOLUCION Y RESPUESTA INMEDIATA SOLUCION POSTERIOR (____ / ____ / ____)
 . SIN SOLUCION - NO DEPENDE DE LA ENTIDAD CODIGO DE BARRAS _____
 . SOLUCION PROPUESTA _____

RECLAMOS

3. ACCIONES REALIZADAS PARA EL RECLAMO: Fecha de Traslado
 Físico Correo

A). POR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO
 . SE TRASLADA A LA DIR. CORRESPONDIENTE PARA RESPUESTA _____ FUNCIONARIO _____
 . CORRECCION INMEDIATA solución POSTERIOR (____ / ____ / ____)
 . AUTORIZA SU USO EN LA CONDICION ACTUAL
 . SIN CORRECCION - NO DEPENDE DE LA ENTIDAD CODIGO DE BARRAS _____
 . SOLUCION PROPUESTA _____

SE FORMULAN ACCIONES: CORRECTIVAS PREVENTIVAS DE MEJORA SIN ACCION
 No. DE LA ACCION _____

MEDIO DE RECEPCION: WEB FORMATO LINEA 157 RUE

FECHA DE RECIBIDO EN PQR's ____ / ____ / ____ FECHA OFICIO DE RESPUESTA ____ / ____ / ____
 FECHA CORREO DE RESPUESTA ____ / ____ / ____ CONSECUTIVO OFICIO DE RESPUESTA: CCF- _____ -PQR

SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN: _____

INFORMADORA PQR's: _____