

	Sistema de Gestión Integral	Código: D-076
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PQRS	Versión: 02 Fecha: 04/12/2019

POLÍTICA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

	Sistema de Gestión Integral	Código: D-076
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PQRS	Versión: 02 Fecha: 04/12/2019

TABLA DE CONTENIDO

POLÍTICA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.....	1
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. CANALES.....	3
5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.....	4
6. TIEMPO DE RESPUESTA.....	4

 formas modulares	Sistema de Gestión Integral	Código: D-076
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PQRS	Versión: 02 Fecha: 04/12/2019

POLÍTICA DE ATENCIÓN A PQRS

1. OBJETIVO

Resolver de manera oportuna y en forma satisfactoria las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias presentados por los usuarios, garantizando la calidad de la atención.

2. ALCANCE

Se tramitarán a través de este procedimiento, toda consulta, petición, queja, reclamo o sugerencia que ingrese por los canales de atención que dispone Formas Modulares para la atención de PQRS.

3. DEFINICIONES

Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los mismos o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado del contrato o inherente a él.

Quejas o reclamos: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Se pueden dar por medio de una comunicación verbal o escrita.

Sugerencias: Insinuación y/o propuesta de una idea que hace un cliente o visitante para que se tenga en consideración.

4. CANALES

Las PQRS Se tramitarán a través de los canales de atención de que dispone la empresa para la atención de PQRS. Actualmente disponemos de los siguientes canales de atención:

- Correo: consulta@formasmodulares.com.co

	Sistema de Gestión Integral	Código: D-076
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PQRS	Versión: 02 Fecha: 04/12/2019

- Teléfono: (57 6) 8861800 – 8903700
- Link de contacto de la pagina Web:
www.formasmodulares.com.co

5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Los Usuarios deberán ponerse en contacto a través de cualquiera de estos canales de atención, expresando el motivo de su comunicación (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación).

La información mínima que debe suministrar un Usuario para la atención de una PQRS es la siguiente:

Datos personales:

- Nombre completo
- Documento de Identidad (cédula, Pasaporte, NIT)
- Correo electrónico
- Número de celular

Nuestro equipo de servicio al cliente, evaluará los datos proporcionados con la finalidad de brindar una respuesta oportuna. En caso de que la resolución de la solicitud lo requiera, se solicitará más información al Usuario para garantizar la calidad de la atención.

Cuando el Usuario no entregue la información completa o no complemente la información que se le solicite en el tiempo indicado, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

6. TIEMPO DE RESPUESTA

Formas Modulares atenderá las PQRS en un tiempo de respuesta de 10 días calendario a partir del día siguiente a su recepción. Cuando excepcionalmente Formas Modulares no pueda solucionar la consulta dentro de este término, antes de vencerse el término inicial informará al petitionario los motivos por los cuales no es posible resolver la consulta y señalará un nuevo término para resolver la petición, que tendrá un tiempo de respuesta máximo de treinta (30) días adicionales.