



FORMATO	PS-FR-SO-21
PQRS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión 1
SOSTENIBILIDAD	Mayo de 2024
	1 de 1

A través del siguiente formato se puede hacer llegar de manera respetuosa un reconocimiento, sugerencia, petición, solicitud de información, consulta, reclamo o queja, dependiendo de su necesidad y respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia de la organización Cluster Palma.

Nota: Tenga presente que para garantizar el correcto trámite de su solicitud, el seguimiento de la misma y la entrega de la respuesta deberá usar exclusivamente este formato, en donde será de vital importancia consignar toda la información y sus datos de contacto recientes.

FECHA: RADICADO SISTEMA No.

Reconocimiento

Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte de la organización. Contamos con el Procedimiento de PQR donde se establecen los tiempos para responder a su reclamo o informar el trámite del mismo a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Petición

Esta opción le permitirá de manera respetuosa solicitar a la organización cualquier información relacionada con la prestación del servicio (Desprendibles, soportes operativos, documentos laborales, referencias). Contamos con el Procedimiento de PQR donde se establecen los tiempos para responder a su reclamo o informar el trámite del mismo a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Queja

Seleccione esta opción si Usted requiere manifestar una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que se le causó en la prestación del servicio de operación portuaria y/o en la atención prestada por parte de uno o varios funcionarios de Cluster de Palma. Contamos con el Procedimiento de PQR donde se establecen los tiempos para responder a su reclamo o informar el trámite del mismo a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Reclamo

Seleccione esta opción si Usted requiere exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de la organización o a la falta de atención de una solicitud. Contamos con el Procedimiento de PQR donde se establecen los tiempos para responder a su reclamo o informar el trámite del mismo a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Sugerencia

Si usted desea darnos su opinión, idea o propuesta sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio, ingrese por esta opción. Contamos con el Procedimiento de PQR donde se establecen los tiempos para responder a su reclamo o informar el trámite del mismo a partir del día hábil siguiente a su recepción.

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD

AREA:
 NOMBRES: CARGO:
 TELÉFONOS: E-MAIL:
 PLANTACION:

P1. TIPO DE SOLICITUD (Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar)

RECONOCIMIENTO PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA

P2. DESCRIPCIÓN (Detalle aquí el motivo de su solicitud)

.....

P3. DOCUMENTOS (si es el caso, de solicitar un documento que requiera sustenten la solicitud. Ej: Constancias laborales, desprendibles de nomina, permisos no remunerados, solicitud de vacaciones, paz y salvos, duplicados de carnet, replica de vales de alimentos, aprobacion de vacaciones, formatos guias de renuncia, solicitud de afiliacion a: Sistema de salud, caja de compensacion familiar)

ITEM	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DEL DOCUMENTO	VALOR DEL DOCUMENTO

P4. Respuesta a la solicitud presentada: En este espacio califique de acuerdo a la respuesta brindada por parte de la organización obtenida de acuerdo a su PQRS.

SATISFECHO	<input type="text"/>	FIRMA	HUELLA
INSATISFECHO	<input type="text"/>		
SIN RESPUESTA	<input type="text"/>		

P5. ACCIONES PARA MEJORAR (¿Qué información o sugerencia podría suministrar para mantener o mejorar para nuestra organización Cluster de Palma?)

.....

Gracias por ayudarnos a ofrecerle un mejor servicio

Elaboró	David Alejandro Rojas	Supervisor de Sostenibilidad
Aprobó	July Marley Buitrago	Jefe de Sostenibilidad