

**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	<input type="radio"/>	Información	<input type="radio"/>
Atención del funcionario	<input type="radio"/>	Respuesta al teléfono	<input type="radio"/>
Servicio prestado	<input type="radio"/>	Instalaciones y Recursos	<input type="radio"/>

**Presidencia**

Cumplimiento a las citas   
 Secretaría de Presidencia   
 Radicación de Documentos

**Registro**

Mercantil    
  Proponentes    
  Entidad sin Animo Lucro

Calidad del certificado   
 Registro documentos   
 Devoluciones   
 Actualización Datos

**Mecanismos Alternativos de Solucion de Conflictos**

Conciliación    
  Arbitraje    
  Amigable Composición

Acta o constancia   
 Conciliador o árbitro asignado

**Promoción y Desarrollo**

Empresarial y Comercial    
  Cívico social y cultural

Afiliados   
 Capacitaciones   
 Publicidad en general   
 Promoción al Comercio   
 Asesorías empresariales   
 Eventos

**Administrativo y Financiero**

Estado de equipos y carpas   
 Préstamo o alquiler de carpas   
 Préstamo o alquiler de salones y auditorio   
 Préstamo o alquiler de video beam

**Compras y Tesorería**

Pago de cuentas de cobro / facturas   
 Radicación cuenta de cobro / Factura   
 Diligenciamiento del cheque

**Asesoría Jurídica**

Consultorio Jurídico

**TIC's (Sistemas)**

Información comercial (Base de Datos)   
 Tramites Virtuales

Redacte su Felicitación, Petición, Queja, o Reclamo: \_\_\_\_\_

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_ NIT \_\_\_\_\_

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_ No. Matrícula \_\_\_\_\_

Afiliado      Matriculado      Particular      Municipio: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono fijo: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



**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                                       CORRECCION 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

INFORMADORA PQR's \_\_\_\_\_

REVISÓ Y APROBÓ: SGC \_\_\_\_\_