


| | | |
|--|--------------------------------|------------|
|  | <i>INTERNATIONAL TUG S.A.S</i> | |
| | FORMATO DE PQRS | VERSIÓN 01 |

FECHA: DD-MM-AAAA

| TIPO DE RECURSO | | | |
|--|-------|---------|------------|
| PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA |
| <p>PETICIÓN: solicitud escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la organización.</p> <p>QUEJA: son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un funcionario de INTERNATIONAL TUG S.A.S</p> <p>RECLAMO: es la manifestación que hace un usuario con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos en INTERNATIONAL TUG S.A.S</p> <p>SUGERENCIA: es aquella comunicación que eleva el usuario con el fin de mejorar los servicios de INTERNATIONAL TUG S.A.S</p> <p>FELICITACIÓN: expresión de satisfacción que se siente por una situación agradable que le ha ocurrido a otra persona de los servicios de la organización.</p> | | | |
| <p>TIEMPO DE RESPUESTA</p> <p>Petición: 15 días hábiles</p> <p>Reclamo: 15 días hábiles</p> <p>Felicitación: Correo Electrónico al involucrado</p> | | | |
| <p>Queja: 15 días hábiles</p> <p>Sugerencia: 15 días hábiles</p> | | | |

| DATOS DEL CLIENTE | | | |
|-----------------------------|--|--------------------------------------|--|
| NOMBRE: | | | |
| N° DE IDENTIFICACIÓN | | N° DE CELULAR O TELEFONO FIJO | |
| CORREO ELECTRONICO | | | |

| |
|---------------------------------------|
| DESCRIPCIÓN BREVE DEL RECURSO: |
|---------------------------------------|

| | |
|---|----------------------------|
| Nombre de quien recibe el recurso: | Fecha de recepción: |
|---|----------------------------|

ESPACIO EXCLUSIVO PARA INTERNATIONAL TUG S.A.S

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Proceso a donde fue remitido: | Nombre de quien recibió: |
|--------------------------------------|---------------------------------|

| FECHA | ACCIONES TOMADAS |
|-------|------------------|
| | |