

	<b>FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Fecha: 3 de noviembre de 2020
		Versión: 01
		Página 1 de 1

## FORMATO DE PQR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Por medio del siguiente formulario se puede hacer llegar de manera respetuosa un reconocimiento, sugerencia, petición, solicitud de información, consulta, reclamo o queja, según se requiera.

Tenga presente que para garantizar el correcto trámite de su solicitud, deberá usar este formato, en donde será de vital importancia consignar toda la información y sus datos de contacto actualizados con el fin de poder emitir una respuesta a dicha solicitud.

<b>FECHA</b>	DD – MM – AAAA
--------------	----------------

- ✓ **Reconocimiento:** Esta opción le permitirá hacer el reconocimiento al buen servicio recibido y/o ofrecido por parte **ALKON INSUMOS S.A.S**; La respuesta o trámite será notificado a los tres (03) días calendario después de su recepción.
- ✓ **Petición:** Esta opción le permitirá de manera respetuosa solicitar a **ALKON INSUMOS S.A.S** cualquier información relacionada con la prestación del servicio (cotización, facturas, soportes operativos, documentos comerciales, referencias). La respuesta o trámite será notificado a los quince (15) días calendario después de su recepción.
- ✓ **Queja:** En caso de requerir manifestar una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que se le causó en la prestación del servicio y/o en la atención prestada por parte de uno o varios funcionarios de **ALKON INSUMOS S.A.S**. Contamos con quince (15) días calendario para resolver su queja o informar el trámite de la misma a partir del día hábil siguiente a su recepción.
- ✓ **Reclamo:** En caso de requerir exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de **ALKON INSUMOS S.A.S** o a la falta de atención de una solicitud. Contamos con quince (15) días calendario para responder a su reclamo o notificar 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. Contados quince (15) días calendario después de la recepción daremos respuesta o información del trámite de la misma.

### 1. DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD

<b>EMPRESA</b>	<b>NIT</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
<b>TELÉFONO</b>	<b>E-MAIL</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>CIUDAD</b>

### 2. TIPO DE SOLICITUD

RECONOCIMIENTO <input type="radio"/>	PETICIÓN <input type="radio"/>	QUEJA <input type="radio"/>	RECLAMO <input type="radio"/>	SUGERENCIA <input type="radio"/>
--------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	----------------------------------

### 3. DESCRIPCIÓN (Exponga su solicitud)


### 4. SI ADJUNTA DOCUMENTOS ANEXOS (por favor indique cuales)

--