



Conozca todos los beneficios
de tener a PQRSDF como
aliado estratégico

Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación

01 ¿Qué hacemos?

02 ¿Para qué?

03 ¿Cuáles son los beneficios
empresariales?

04 Metodología

05 Términos y
condiciones



01

¿QUÉ HACEMOS?

Recolectamos y procesamos las **Peticiones**,
Quejas, **Reclamos**, **Sugerencias**,
Denuncias o **Felicitaciones**, hechas por las
personas que reciben algún servicio por parte de las
entidades públicas y privadas del territorio Nacional.





02

¿PARA QUÉ?

Para entender las necesidades y opiniones de los Usuarios frente a los servicios ofrecidos por las empresas; aplicar mejoras y aumentar la calidad y productividad empresarial, buscando la satisfacción de los clientes.



03 ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS EMPRESARIALES?

- Conocer la postura de los clientes frente a los servicios ofrecidos.
 - Reconocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas internas y externas.
 - Identificar los procesos que requieren de controles.
- Detectar los riesgos a los cuales esta expuesta la empresa.
- Determinar las metodologías y normas aplicables de acuerdo con las necesidades y problemas detectados.
 - Ejecutar planes y acciones efectivas involucrando metas e indicadores de cumplimiento.
 - Mantener una trazabilidad permanente y actualizada de las mejoras por unidad de negocio.





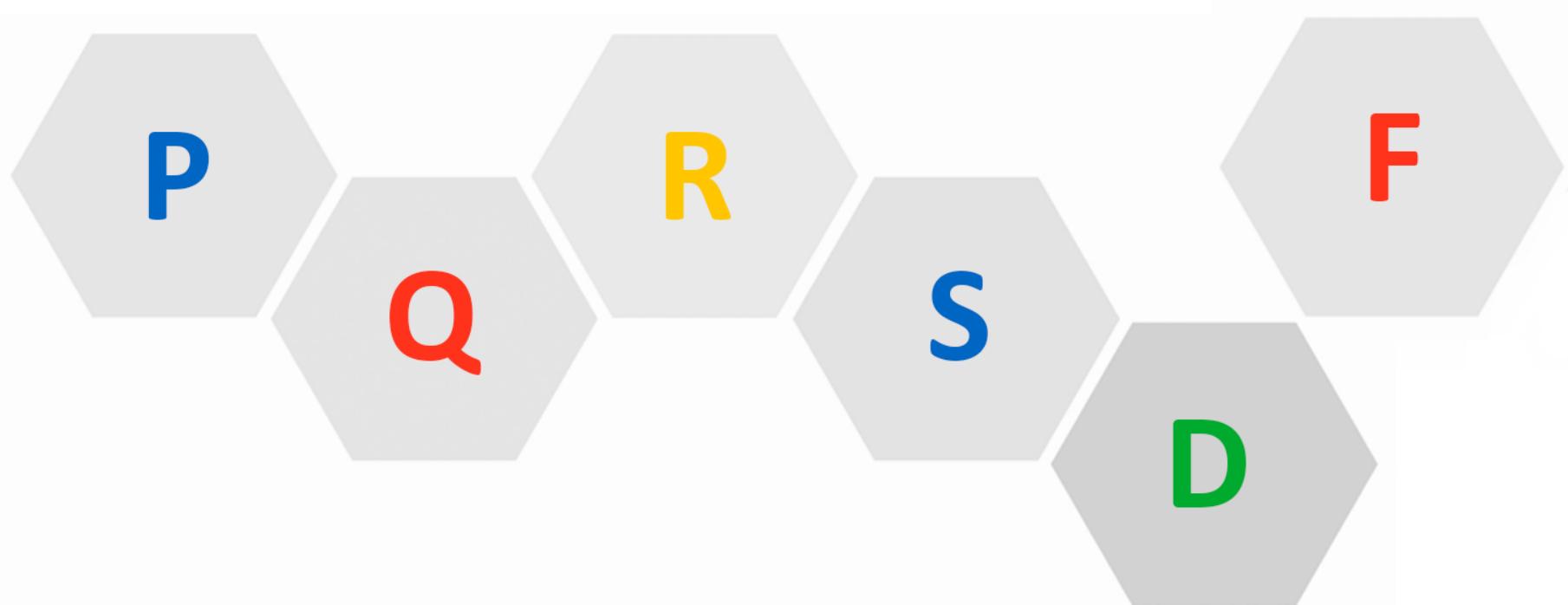
Nuestra prioridad se basa en que cada empresa cumpla con sus expectativas de seguimiento de PQRSDF

**Cada cliente tiene
unas necesidades
diferentes, contamos
con planes
personalizados que
cubren este tipo de
casos especiales, y
así tener los mejores
resultados para su
empresa**

PQRSDF con calidad

**Nuestro servicio se basa en
estándares de alta calidad,
implementando asesorías
personalizadas y notificaciones
en tiempo real**





Nuestro modelo
se basa en **6** secciones establecidas



Petición

Petición

Facultad que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular, y que llevan a la obtención pronta de una resolución .



Queja

Queja

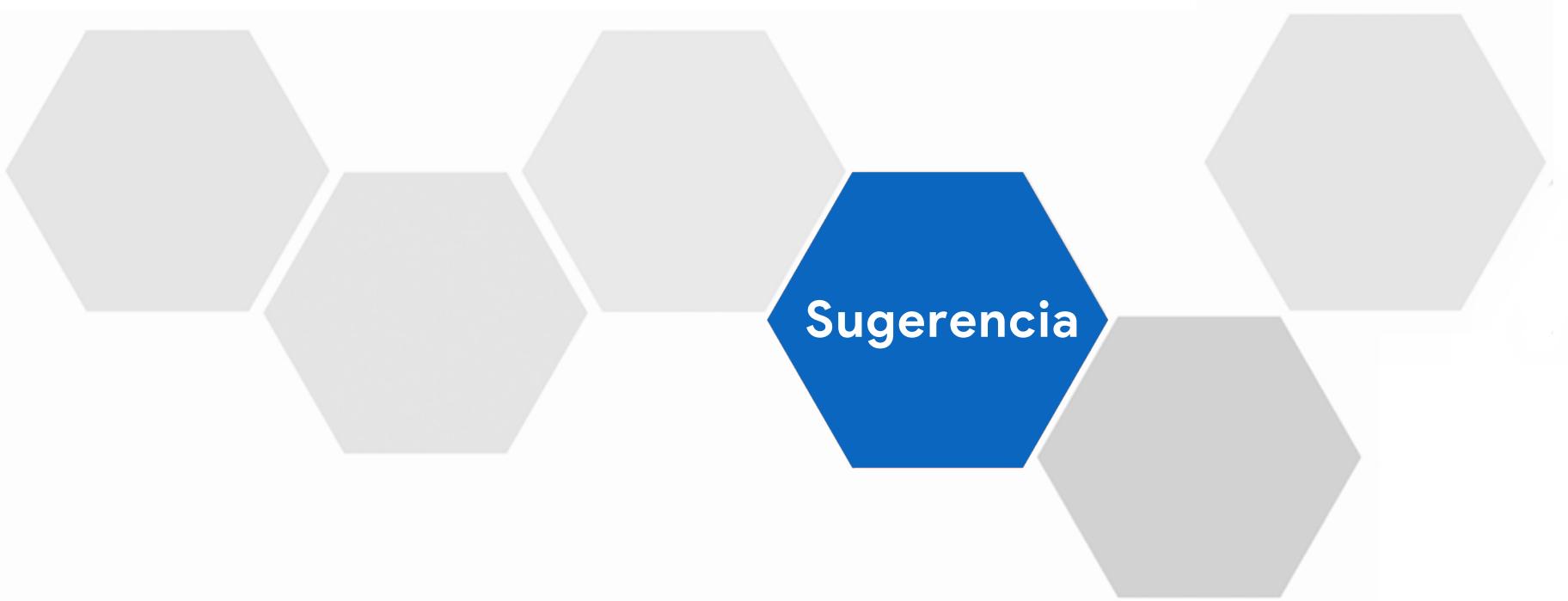
Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, de uno o varios servidores públicos o privados en el desarrollo de sus funciones.



Reclamo

Reclamo

Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, o a la falta de atención de una solicitud.



Sugerencia

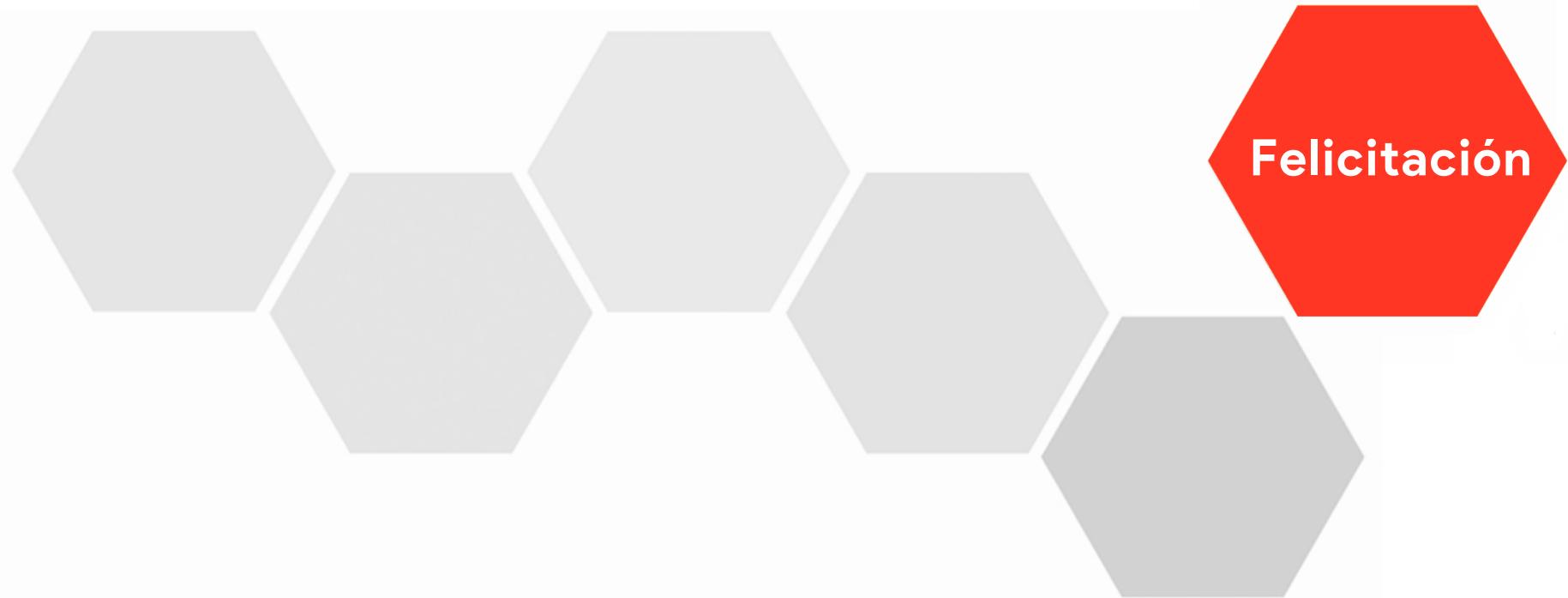
Sugerencia

Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



Denuncia

Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular y sancionatoria, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa o ética. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



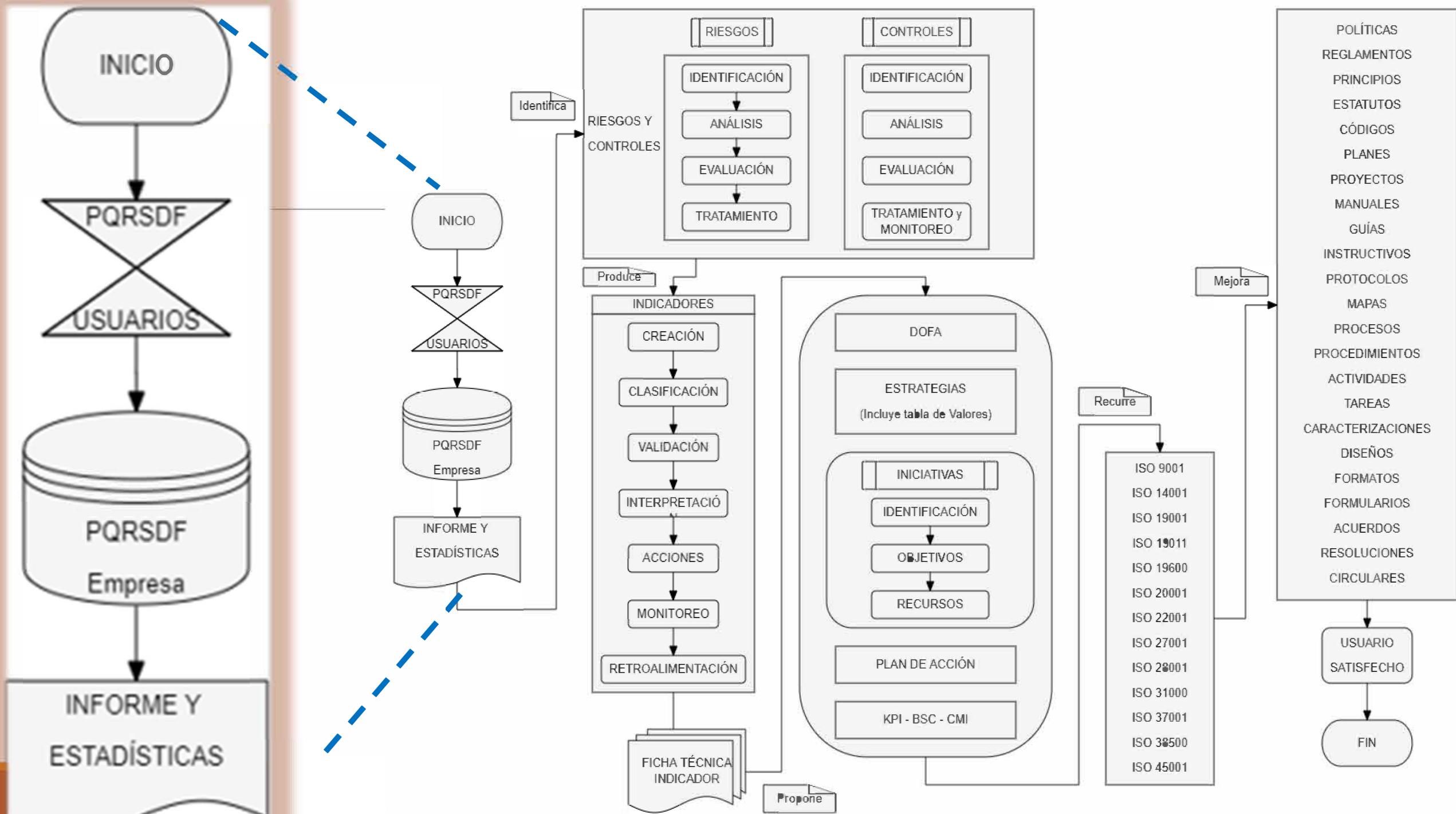
Felicitación

Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos.



Un modelo completo

Damos la oportunidad de que las personas se conecten con las empresas, dando su aporte en cualquiera de nuestras secciones y así tener esa conexión que hará que cada empresa tenga las referencias suficientes para crecer.



síguenos:



Pqrsdf



@pqrsdfColombia



prsdf@pqrsdf.com +57 317 777 5797



Regístrate
para estar al día
de las últimas
tendencias



PQRSDF
CON CALIDAD

www.pqrsdf.com