

Conozca todos los beneficios  
de tener a PQRSDF como  
aliado estratégico



Petición, **q**ueja, **r**eclamo, **s**ugerencia, **d**enuncia, **f**elicitación

01 ¿Qué hacemos?

02 ¿Para qué?

03 ¿Cuáles son los beneficios  
empresariales?

04 Metodología

05 Terminos 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.



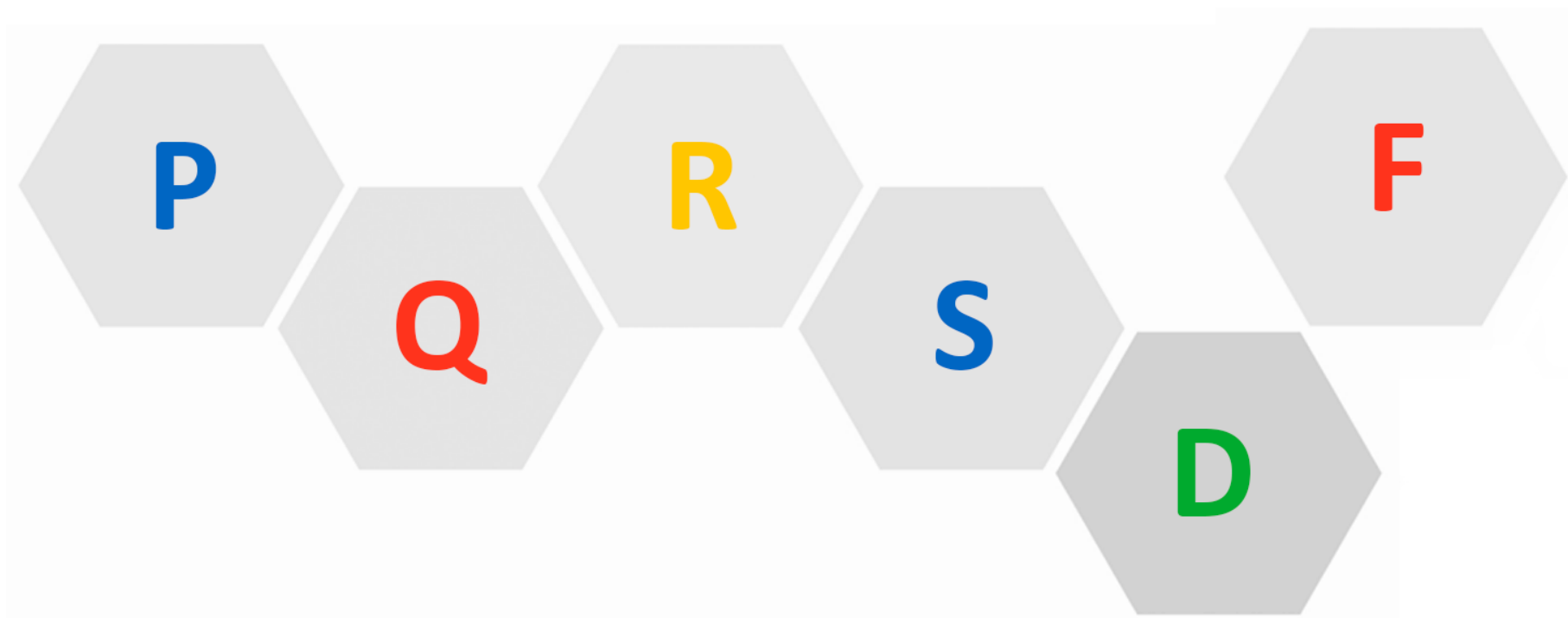
Nuestra prioridad se basa en que cada empresa cumpla con sus expectativas de seguimiento de PQRSDF

**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**

## Denuncia

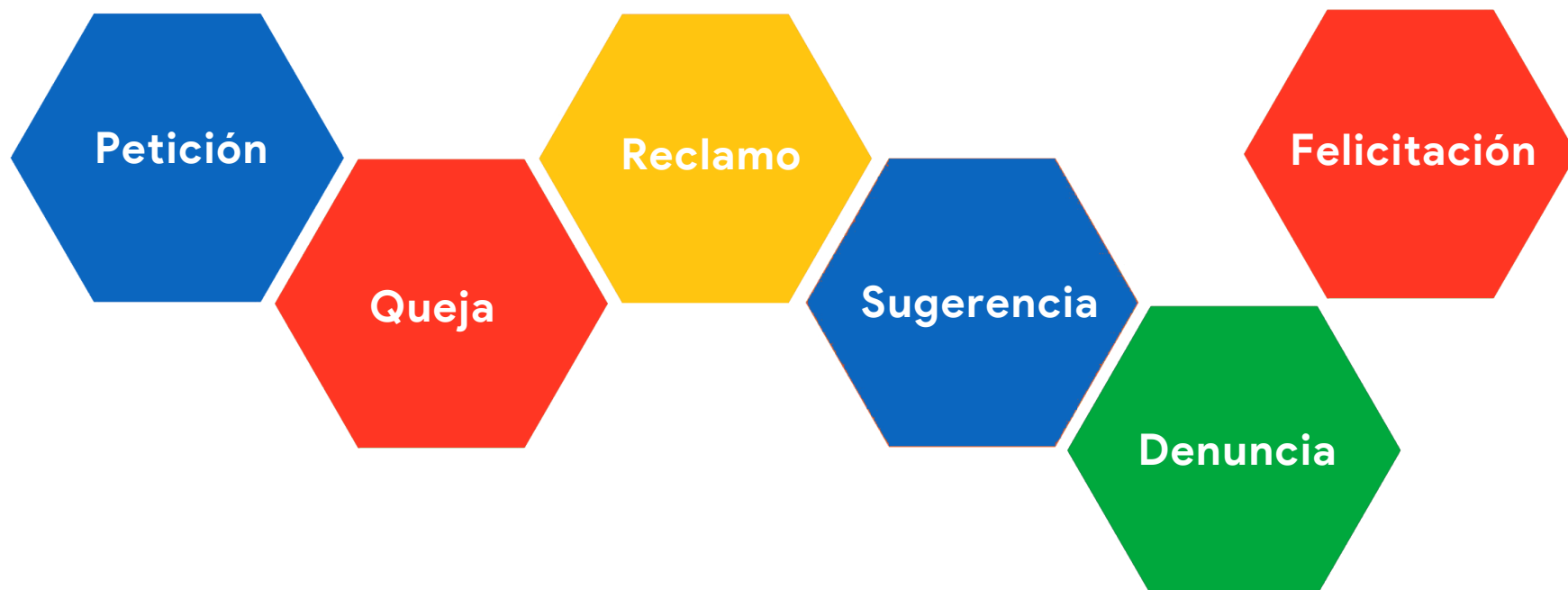
Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular y sancionatoria, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa o ética. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



**Felicitación**

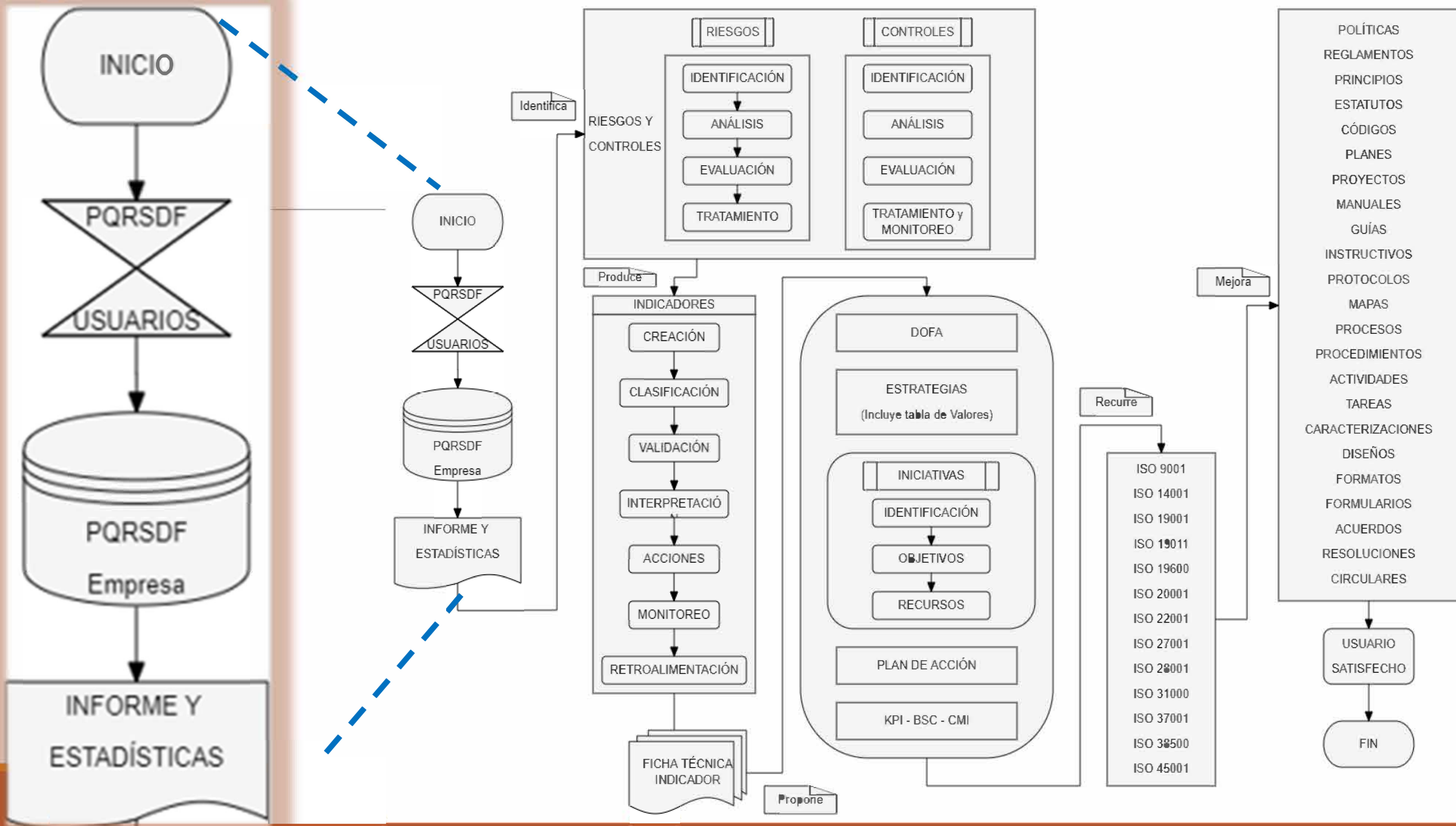
## Felicitación

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



prsd@pqrsdf.com



+57 317 777 5797

Regístrate  
para estar al día  
de las últimas  
tendencias



**PQRSDF**  
**CON CALIDAD**