

**1. DATOS DEL RECLAMANTE**

|                                      |  |                                 |         |
|--------------------------------------|--|---------------------------------|---------|
| <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>          |  | <b>DIRECCION</b>                |         |
| <b>CODIGO POSTAL</b>                 |  | <b>PAIS</b>                     |         |
| <b>TELEFONO</b>                      |  | <b>E-mail</b>                   |         |
| <b>FAX</b>                           |  |                                 |         |
| <b>NOMBRE DE LA PERSONA CONTACTO</b> |  | <b>FECHA (DD/MM/AA)</b>         |         |
| <b>CARGO</b>                         |  | <b>AREA A LA CUAL PERTENECE</b> | Compras |

**2. TIPO DE SOLICITUD DEL SISTEMA PQRS (De acuerdo a lo sugerido por la norma ISO10002: 2004: GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES, cada formato sólo acepta una Petición, Sugerencia, Queja / Reclamo)**

|  |                   |  |                        |  |  |
|--|-------------------|--|------------------------|--|--|
|  | <b>PETICION</b>   |  | <b>QUEJA / RECLAMO</b> |  |  |
|  | <b>SUGERENCIA</b> |  |                        |  |  |

**DESCRIPCION DE LA**

PETICION O  
SUGERENCIA

**3. DESCRIPCION DE LA QUEJA / RECLAMO (este Numeral será diligenciado sí y sólo si el tipo de solicitud señalada en el numeral anterior fue una Queja / Reclamo; en caso contrario, colocar No Aplica en cada espacio no relacionado)**

**3.1. DESCRIPCION DEL PRODUCTO /SERVICIO**

**CODIGO DEL  
PRODUCTO / SERVICIO**

**LOTE**

**CANTIDAD A  
RECLAMAR**

**DESCRIPCION DEL  
PRODUCTO / SERVICIO**

**3.2. PROBLEMA ENCONTRADO**

**FECHA DE LA OCURRENCIA  
(DD/MM/AA)**

**DESCRIPCION**



FORMATO DE REGISTRO PQRS

FR-GDCL-002

Versión 2

Fecha de la versión: Abril  
11 de 2017

Página de 4

**3.3. SOLUCION SUGERIDA POR EL CLIENTE**

DESCRIPCION

**3.4. DOCUMENTOS ADJUNTOS (Relacionar toda la información soporte de la Queja / Reclamo. En caso contrario, colocar No aplica)**

FIRMA DEL  
RECLAMANTE

FIRMA DEL FUNCIONARIO DE  
DIDACTA INTERNACIONAL QUE  
RECIBE LA RECLAMACION

**4. ESPACIO UNICAMENTE PARA SER DILIGENCIADO POR EL DEPARTAMENTO DE GESTION HSEQ : *División Servicio al Cliente***

CASO N°

ENTREGADO POR

CARGO

FECHA  
(DD/MM/AA)

RECIBIDO POR

CARGO