

	GIMNASIO NORTE DEL VALLE	PGC-01-F01
		Versión:01
	<i>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</i>	Fecha de Aprobación: 30-junio-2015
	Formato de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	Página 1 de 2

Ciudad y fecha: _____

Asunto (Señale con una X)							
Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia	

Medio de presentación (Señale con una X)							
Llamada		Carta		E-mail		Personal	
						Formato (PQRS)	

Diligencie los siguientes campos cuando no es el usuario directo quien realiza la petición, queja, reclamo o sugerencia

Recibido por:	
Cargo:	

Datos Personales del usuario	
Nombre	
Relación con la institución	Padre de familia __ Estudiante __ Empleado __ Particular __
Teléfono	
Correo Electrónico	
Dirección	

Diligencie los siguientes campos si usted es padre de familia o acudiente

Nombre del Estudiante	
Grado que cursa actualmente	

Descripción de la petición, queja, reclamo o sugerencia:

Firma: _____

	GIMNASIO NORTE DEL VALLE	PGC-01-F01
		Versión:01
	<i>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</i>	Fecha de Aprobación: 30-junio-2015
	Formato de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	Página 2 de 2

Anexa algún documento: Si ____ No ____.

Realice una descripción breve del anexo:

(Espacio para uso de la institución)

Fecha:
Trámite realizado:
Responsable del seguimiento:

El Gimnasio Norte del Valle agradece su comunicación, la cual nos permitirá mejorar nuestro Sistema de Gestión de Calidad y brindar un mejor servicio educativo. Su solicitud será estudiada y resuelta a la mayor brevedad posible. Los datos que usted deposite quedarán en reserva.

DEFINICIONES

Petición: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

Queja: Es la información verbal o escrita presentada por un cliente que ha tenido acceso a un servicio y encuentra que alguno o todos los componentes del servicio recibido no le satisficieron la necesidad o la percepción que él tiene de lo que debería ser el servicio.

Reclamo: Es la información verbal o escrita presentada por un cliente de un servicio quien considera tener derecho a recibirlo y por distintas circunstancias no lo ha recibido, incluyendo en esta el desconocimiento de los requisitos de acceso, por lo cual al solicitar el servicio le pudo ser negado.

Sugerencia: Apreciación objetiva o subjetiva de un cliente de un servicio, sobre un aspecto de este que puede ser modificado o adicionado para obtener un mejor resultado en términos de satisfacción de una necesidad.