

TRAMITE DE PQR

(Peticiónes, Quejas y Recursos) y/o solicitudes de indemnización.

Características

ALCANCE

La gestión de PQR aplica para todos los servicios que presta la organización.

RECLAMANTE

Persona que presta la PQR, por una presunta falla en el servicio prestado, cualquier persona tiene Derecho a reclamar por otra, siempre y cuando demuestre un parentesco o interés común.

QUEJA

Enunciado e inconformidad hecha a la organización por medio verbal o escrito, relacionado con sus Productos y servicios.

PETICIÓN

Solicitudes respetuosas y recurso de reposición que se formulan a la empresa, con el fin de que quien los dicto, modifique o revoque la decisión .

APELACIÓN

Se solicita para que un inmediato superior administrativo examine la decisión inicial con la finalidad Que analice y decida sobre la solicitud.

RECLAMO

Solicitudes respetuosas que se formulan a la empresa, con el fin de que quién los dictó, modifique o revoque la decisión.

INVESTIGACIÓN PQR

Enunciado de inconformidad hecha a la organización por medio verbal o escrito, relacionado con sus productos, servicios y/o empleados.

Medios para la recepcion de las PQR y/o solicitud de indenizacion

PERSONAL Y/O ESCRITA

El usuario puede radicar la PQR y/o solicitud en la oficina, diligenciando el formato de Recepción de PQR.

TELEFONICA

El usuario puede realizar la PQR y/o solicitud por medio de la línea
3105873587- 3107848092

INTERNET


Para realizar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de servicio, por favor ingrese a www.digicomssas.com.co donde encontrará un formulario con este fin, o envíe un correo electrónico a:

digicomssas@gmail.com

El mensaje deberá tener adjunto el siguiente formulario diligenciado.

DIGICOMS S.A.S
NIT: 900.874.481-4 Régimen Común



PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS 

FECHA:
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE
CÓDIGO DEL CLIENTE:
NOMBRES Y APELLIDOS:
DIRECCIÓN:
DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN:
TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO:
si escribe en representación de una empresa incluya los siguientes datos
NOMBRE DE LA EMPRESA:
NIT:
DIRECCIÓN:
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO
PRODUCTO O SERVICIO:
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

PETICIÓN	QUEJA	RECURSO
----------	-------	---------

DETALLE

FIRMA DEL CLIENTE

4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR
DETALLE

FIRMA DEL PROVEEDOR

Gracias por su tiempo su opinión es de gran valor para nosotros
Calle 2 # 5-19 Guaduas- Cundinamarca – celular: 3105873587-3107848092
Favor diligenciar y depositar en el Buzón



DOCUMENTOS NECESARIOS

1. Copia de la Factura o documentos que permita verificar la reclamación.
2. Copia de la cedula de la persona que firmo el contrato.

MEDIOS DE PRESENTACIÓN

1. Internet
2. Copia fisica

HORARIOS DE ATENCIÓN

En la oficina:

De Lunes a Viernes de 9:00 a.m a 12:00 a.m y de 2:00 a 6:00 p.m.
Sabados 9:00 a.m a 2:00 p.m

Telefonica:

De Lunes a Viernes de 9:00 a.m a 12:00 a.m y de 2:00 a 6:00 p.m.
Sabados 9:00 a.m a 2:00 p.m

Internet:

De Lunes a Viernes de 9:00 a.m a 12:00 a.m y de 2:00 a 6:00 p.m.
Sabados 9:00 a.m a 2:00 p.m

DIGICOMS S.A.S

NIT: 900.874.481-4 Régimen Común



PROCEDIMIENTO

1. Las PQR serán atendidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

2. Señor usuario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha que se surta la notificación de la decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo que quiere decir que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que revisemos su caso nuevamente.

También puede expresar el interés de que su caso sea revisado y resuelto por la superintendencia de Industria y Comercio SIC, en el caso de que su PQR sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Calle 2 # 5-19
Guaduas-Cundinamarca
Tel: 3105873587- 3107848092
digicomssas@gmail.com

