



REGISTRO DE PQRS

MS- FO-PQRS-001

Fecha: 21/07/2021

Apreciado Peticionario: Usted puede diligenciar su petición, queja, reclamación o sugerencia en este formato Registro de PQRS que ha definido MEGACUBIERTAS SAS. Este será tramitado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la ley 1480 de 2011 del Estatuto del Consumidor. "Contamos con quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma para dar respuesta.

Esta opción le permitirá calificar el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte de MEGACUBIERTAS SAS.

Definiciones:

Petición: Es una solicitud verbal o escrita que se dirige a la compañía con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto.

Queja: Es una inconformidad verbal o escrita relacionada con el servicio o atención de los colaboradores.

Reclamo: Es una inconformidad verbal o escrita relacionada con situaciones inherentes a los productos, la compañía evaluará si se activa el mecanismo de garantía.

Sugerencia: Es una propuesta de idea para crear y/o mejorar nuestros procedimientos al momento de prestar el servicio.

Según las definiciones anteriores seleccione con una (x) el tipo de solicitud que desea registrar.

1. Petición 2. Queja 3. Reclamación 4. Sugerencia Fecha registro PQRS cliente ___ DIA ___ MES ___ AÑO

MOTIVO PQRS

1. Asesoría Técnica 2. Calidad del producto 3. Demora entrega producto 4. Envío producto errado 5. Mayor valor facturado 6. Producto no disponible 7. Visita técnica

8. Otro cual

DATOS DE LA PQRS

MEGACUBIERTAS SAS Regional [] Ciudad []
Nombre del asesor que realizo la venta []
Nombre del peticionario [] Cedula de ciudadanía []
Marque con una X el tipo de cliente: Cliente distribuidor [], Cliente punto de venta [], Cliente corporativo [], Cliente sitio Web [], Cliente depositos y ferreteria [], Cliente grandes superficies []
Numero de factura [] Fecha de factura [] Fecha de despacho []

Diligenciar la informacion registrada en el SAI que se uso para la generacion de su factura.

Table with 7 columns:Codigo interno SAI, Descripcion Articulo, Calibre - Espesor, Ancho, Largo, Unidades afectadas, Metros cuadrados M2 afectados

Descripcion de los hechos : Presentar de manera detallada los hechos que generaron su PQRS

Empty box for detailed description of the PQRS.

Para dar tramite a la PQRS registrada debe enviar al correo facturacion@megacubiertastp.com los siguientes documentos que son importantes para dar respuesta a la misma :

Table with 3 columns: Lista de documentos, SI, N/A. Lists required documents like 'Formato diligenciado registro de PQRS', 'Certificado de mantenimiento preventivo', etc.

Marque con una X los documentos adicionales que entrega para soporte de la PQRS radicada

Fotografía Videos Muestra fisica

DATOS DE QUIEN REGISTRA LA PQRS

Form fields for petitioner data: Nombre peticionario, Cedula de Ciudadania, Telefono de contacto, Correo electronico, Firma de peticionario

Gracias por ayudarnos a ofrecerle un mejor servicio, MEGACUBIERTAS materiales de alta calidad.

Espacio Exclusivo MEGACUBIERTAS SAS.		
De acuerdo a la información entregada por el cliente elegir la solución sugerida		
1. Asesoría Especializada por parte de MEGACUBIERTAS SAS. <input type="checkbox"/>	2. Cambio de producto defectuoso <input type="checkbox"/>	3. Nota de crédito <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Reclamación al proveedor	6. Decisión Gerente General	4. Cambio de producto Errado
Visita Técnica realizada por el Equipo Técnico		
Fecha visita inicial PQRS:	Nombre de quien realiza la visita inicial PQRS:	
Concepto del PQRS		
Decisión		
Firma colaborador que recibe PQRS	Firma colaborador que realiza visita al cliente	
Nombre:	Nombre:	
Espacio Exclusivo área Servicio al Cliente		
Fecha radicación:	Número Radicación :	
*Fecha programada respuesta PQRS según ley:	Fecha real de cierre PQRS con el Peticionario:	
Fecha cierre de PQRS con proveedor:	Firma responsable de área Nombre:	
*Son quince (15) días hábiles sin contar los sábados de acuerdo a la ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor		
Visita Técnica realizada por el Director Técnico Diligenciar en caso de requerir ampliación de la información suministrada por el cliente en caso unicamente de reclamación		
Fecha visita inicial PQRS:		Nombre de quien realiza la visita inicial PQRS:
Concepto del PQRS		
Decisión		
Firma de quien autoriza esta reclamación Nombre:		
Espacio exclusivo área de Operaciones		
Fecha radicación PQRS al proveedor:		N° de Reclamación Comercio Exterior:
Producto:		N° de Lote
N° de factura del proveedor:		
¿Se remitió muestra física al proveedor?	Fecha	N. Guia
Concepto y decisión del Proveedor		
Firma responsable de área Nombre:		