



## FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código: RG-FR-02

Versión: 1

### 1. DATOS GENERALES

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_ No. de radicación \_\_\_\_\_  
Nombres: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
Denominación o razón social (Per. Jur.) \_\_\_\_\_

Documento de identidad del peticionario: \_\_\_\_\_  
Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_ Correo Electrónico \_\_\_\_\_  
Nombre del Apoderado (si es del caso): \_\_\_\_\_

Si usted se encuentra vinculado con algún registro público o no, por favor indíquelo a continuación: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

En caso de marcar si indique con cual:

MATRICULA MERCANTIL No. \_\_\_\_\_ REGISTRO DE PROPONENTES No. \_\_\_\_\_  
REGISTRO DE E.S.A.L. No. \_\_\_\_\_ PARTICULAR \_\_\_\_\_

Es usted afiliado a esta entidad:  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Indique el tipo de inconformidad que está presentando: QUEJA:  RECLAMO:

### 2. DEPENDENCIA CON LA QUE SE RELACIONA SU QUEJA O RECLAMO

Marque con una X el área respectiva a la cual va dirigida la queja o reclamo:

#### A) AREA JURIDICA

Cajas \_\_\_\_\_  
Oficina de PQR's \_\_\_\_\_  
Trámite de documentos \_\_\_\_\_  
Calidad del Certificado \_\_\_\_\_  
Solicitud de base de datos \_\_\_\_\_  
CAE \_\_\_\_\_  
Punto de Atención R y T: \_\_\_\_\_  
Sede Centro: \_\_\_\_\_  
Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición. \_\_\_\_\_

#### B) AREA ADMINISTRATIVA

Conmutador y recepción. \_\_\_\_\_  
Correspondencia \_\_\_\_\_  
Tesorería \_\_\_\_\_  
C) PROMOCION Y DESARROLLO  
Capacitaciones \_\_\_\_\_  
Afiliación \_\_\_\_\_  
Seminarios \_\_\_\_\_  
Información empresarial \_\_\_\_\_

***¡Agradecemos su colaboración en el mejoramiento de nuestro servicio!***

Cámara de Comercio: Avenida del Libertador No. 13-94. Tel. 4230828 – Fax: 4214777. PQR's 4230828 Ext. 118  
Correo electrónico: pqr@ccsm.org.co Santa Marta Colombia



## FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código: RG-FR-02

Versión: 1

### D) OTRA SECCION

Describe la otra sección: \_\_\_\_\_

### 3. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO

Redacte en el siguiente espacio el objeto de la queja o reclamo:

---

---

---

---

---

---

### 4. SUGERENCIAS

Si lo considera conveniente, escriba sus sugerencias al respecto

---

---

---

---

### 5. ANEXOS (si es del caso)

Relación de los documentos que se acompañan con la queja o reclamo:

---

---

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, la cámara dará respuesta a su queja y/o reclamo, a la dirección registrada por usted en este formato.

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**  
**C.C.**

#### **Información: Diferencia entre queja y reclamo:**

**Quejas.** Manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio público.

**Reclamos.** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

***¡Agradecemos su colaboración en el mejoramiento de nuestro servicio!***

Cámara de Comercio: Avenida del Libertador No. 13-94. Tel. 4230828 – Fax: 4214777. PQR's 4230828 Ext. 118  
Correo electrónico: pqr@ccsm.org.co Santa Marta Colombia