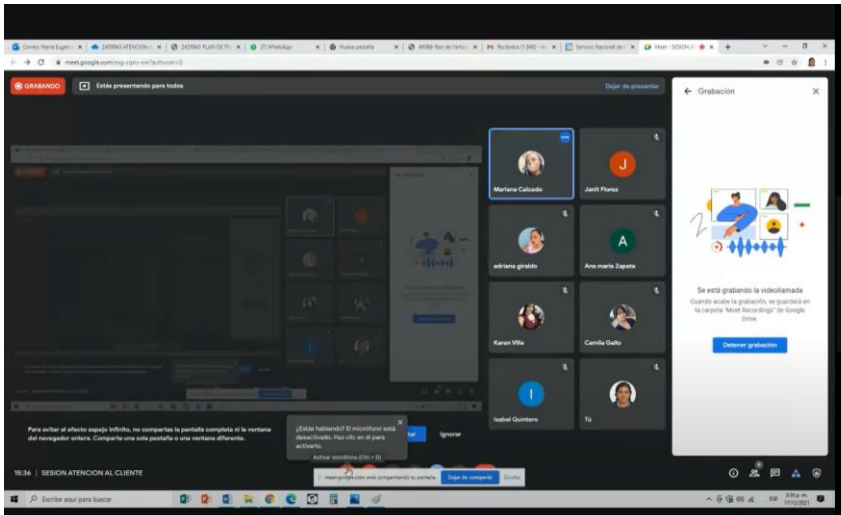
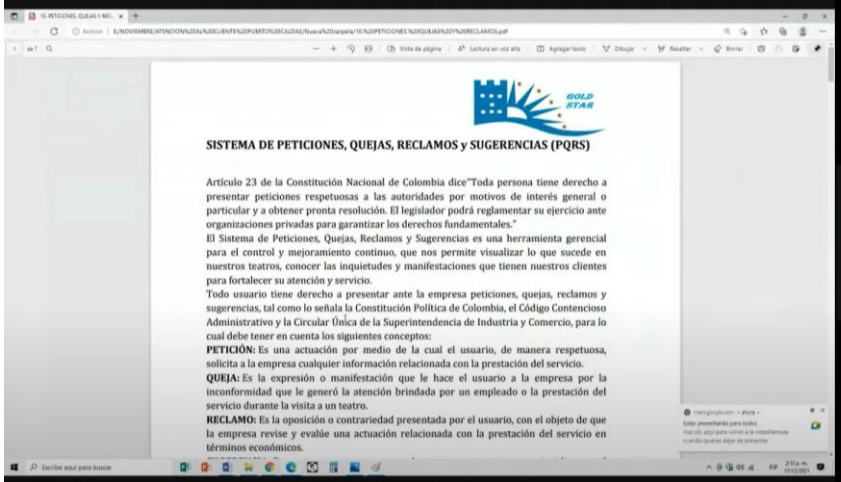




MARIA EUGENIA BETANCOURT LOPEZ



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQRS)

Artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia dice"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar lo que sucede en nuestros teatros, conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros clientes para fortalecer su atención y servicio.

Todo usuario tiene derecho a presentar ante la empresa peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

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 expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la atención brindada por un empleado o la prestación del servicio durante la visita a un teatro.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.



Ana maria Zapata





MARIA EUGENIA BETANCOURT LOPEZ

9. Respuestas precisas

FACTORES QUE INFLUYEN EN EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

1. Lo que los usuarios escuchan de otros usuarios.
2. Las necesidades personales
3. La extensión de las experiencias que se han tenido.
4. La comunicación externa de otras instituciones.
5. También el tiempo y los costos pueden influir en las expectativas.

MARIA EUGENIA BETANCOURT LOPEZ

PRESENTAR TUS PQRS

PERSONAL: de manera verbal o escrita	Diligenciar formato correspondiente de PQRS, entregado por la oficina del S.A.C
Vía WEB	A través de la página www.turja.gov.co , link quejas y sugerencias
CORREO ELECTRÓNICO	A través del correo: Protecciónsocial@turja.gov.co
Vía telefónica	Línea 018000963363

MARIA EUGENIA BETANCOURT LOPEZ

LOS FACTORES DE LA PERSONALIDAD

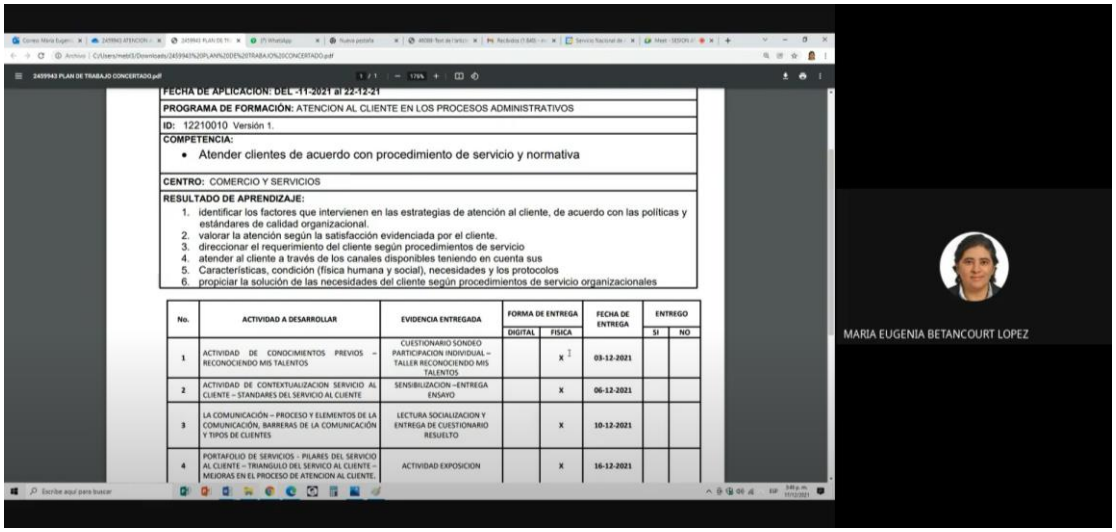
TEMPERAMENTO
Es nuestra manera de reaccionar cotidianamente; es hereditario.
Berrinches, miedos, gritos, dramas, chilletas, nostalgia,…

LOS RASGOS FISICOS
Es herencia de los padres.
Feos, bonitos, altos, chaparros, prietos o gueritos.

CARÁCTER
Se forma como consecuencia de la Educación recibida, la influencia de la escuela y el medio. Se muestra en el grado de independencia del individuo

INTELIGENCIA
Se hereda de los padres, pero puede ser desarrollada a través de la educación.

MARIA EUGENIA BETANCOURT LOPEZ



MARIA EUGENIA BETANCOURT LOPEZ