EXTINTORES Y SEGURIDAD DEL PUTUMAYO S.A.S.

INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, Y FELICITACIONES

El presente instructivo se desarrolla con el fin de servir de guía y orientar en el momento de gestionar peticiones, denuncias, quejas, reclamos, y felicitaciones que se presenten en el desarrollo de los servicios prestados en cumplimiento a la aceptación de oferta No 86001282022 de noviembre de 2022 con el ICBF.

1. Cuando se presente un reporte de peticiones, denuncias, quejas, reclamos, y felicitaciones, el usuario quien reporta lo puede realizar:
   Personalmente.
   A través de correo de LINO ANDRES LEYVA FERNANDEZ lino andres leyva fernandez extintoresdelputumayo@yahoo.es
   Al número de celular 3124876259
2. Una vez se recibe la petición se procede al registro de datos del usuario y de quien reporta.
3. Se procede con la gestión respectiva con oportunidad y eficiente respuesta. Se cuenta con 7 días para dar respuesta.
4. Se procede a enviar la respuesta al peticionario a través del medio por el cual fue recepcionada.
5. Se revisa si la respuesta si fue de satisfacción o de conformidad, en tal caso se cierra la petición o de lo contrario se apertura nuevamente. El cliente cuenta con 10 días para manifestar su inconformidad y solicitar una nueva respuesta.
6. En caso satisfactorio se cierra la petición.

LINO ANDRÉS LEYVA FERNÁNDEZ
Representante Legal

Indira Nadia Ortiz

De: Claudia Beatriz Pipicano Cuaran
Enviado el: viernes, 23 de diciembre de 2022 4:46 p. m.
Para: Indira Nadia Ortiz
Asunto: RE: Evidencia SIGE del Eje Calidad Contrato de Prestación de Servicios No 86001282022

Buenas tardes

Atento saludo

Una vez revisadas las evidencias presentadas para la obligación SIGE:

Calidad

1.Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), en el marco de la ejecución del objeto contractual.

Estas cumplen con lo establecido en la obligación.

Cordialmente,

BIENESTAR FAMILIAR

Claudia Beatriz Pipicano Cuaran
Contratista
Grupo Planeación y Sistemas

ICBF Regional Putumayo
Avenida San Francisco cll. 14No.-9-100 • **Tel.: 4295037** **Ext:** 870

Cuidar el medio ambiente es proteger a nuestra niñez, adolescencia y ju

De: Indira Nadia Ortiz <Indira.Ortiz@icbf.gov.co>
Enviado el: viernes, 23 de diciembre de 2022 4:37 p. m.
Para: Claudia Beatriz Pipicano Cuaran <Claudia.Pipicano@icbf.gov.co>
Asunto: Evidencia SIGE del Eje Calidad Contrato de Prestación de Servicios No 86001282022

Buenas tardes estimada Ing. Claudia.

De forma respetuosa se realiza entrega de evidencia SIGE del Eje de Calidad correspondiente Contrato de Prestación de Servicios No 86001282022 con objeto ““Prestar el servicio de mantenimiento y recarga de extintores de propiedad del ICBF Regional Putumayo “.

1. Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el marco de la ejecución del objeto contractual.

Lo anterior para su respectiva revisión y aprobación.

Atenta a sus indicaciones.

Cordialmente,



Cuidar el medio ambiente es proteger a nuestra niñez

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener informacion reservada del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF que interesa solamente a su destinatario. Si Usted no es el destinatario, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opciones contenidas en este mensaje o sus anexos no necesariamente corresponden al criterio institucional del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF. Si Usted es el destinatario, le solicitamos tener absoluta reserva sobre el contenido, los datos e información de contacto del remitente o a quienes le enviamos copia y en general la información del mensaje o sus anexos, a no ser que exista una autorización explícita a su nombre. Sitio web: www.icbf.gov.co

CONFIDENTIALITY NOTICE: This message and any attachments may contain confidential information from INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF of interest only to the recipient. If you are not the recipient, you must completely erase it from your system and notify the sender in any case refrain from disclosing it reproduce or use. It also warns that the options contained in this message or its attachments do not necessarily correspond to the institutional approach of INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF. If you are the recipient, we request you to have absolute secrecy about the content, data and contact information of the sender or to whom we sent back and general information message or its attachments, unless there is an explicit authorization to its name. Web site: www.icbf.gov.co