FORMATOS DE EMPRESA

DARLY TULANDE

MARIA JOSE COTAZO CRUZ

DORA ZULEIMY QUELAL VARGAS

JISEL FERNANDA GOMEZ

FICHA 3066444

TECNOLO GESTION DEL TALENTO HUMANO

INSTRUCTORA

KAREN NAVIA

SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

REGIONAL CAUCA

2024

NATURA GYM
NIT. 1.111111
[DIRECCION EMPRESA]
[TELEFONO]

Código

[CIUDAD Y FECHA]

Destinario: **[PERSONA QUE ESTÁ DESTINADA A RECIBIR EL DOCUMENTO]**

Asunto: **[TEXTO]**

Referencia: **[CUANDO EL OFICIO REQUIERE DE CONSTATACIONES]**

Cuerpo o texto: [**MENSAJE QUE SE QUIERE COMUNICAR]**

Despedida:

Firma:

Anexo: **[DEPENDE DEL ASUNTO]**

NATURA GYM
NIT. 1.111111
[DIRECCION EMPRESA]
[TELEFONO]

CIUDAD Y FECHA

YO [NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA]

ADMINISTRADOR DE [NOMBRE DE LA EMPRESA]

CERTIFICO

Que el(a) señor(a) [**NOMBRE DE LA PERSONA A CERTIFICAR**], Identificado(a) con cedula de ciudadanía No. [**DOCUMENTO DE LA PERSONA A CERTICAR**] Labora en la empresa desde **[FECHA DE INICIO] a la fecha**, desempeñando el cargo **[CARGO DEL COLABORADOR]** con un contrato a termino **[TERMINO DEL CONTRATO]** devengando un salario mensual de **[SALARIO].**

Esta constancia se firma a solicitud del interesado en la **[CIUDAD]** a **[FECHA EN LETRAS].**

_____

[FIRMA DEL ADMINISTRADOR]

NATURA GYM
NIT. 1.111111
[DIRECCION EMPRESA]
[TELEFONO]

	ACTA DE REUNION MENSUAL	Versión	
		Vigencia	
		Paginas	

Ciudad, fecha y hora:			
Lugar:			
Elaborado por:		Fecha:	
DATOS DE LOS PARTICIPANTES			
PARTICIPANTE	CARGO	SEDE	
PROPOSITO DE LA REUNION			
TEMAS A TRATAR			
DESAROLLO			

NATURA GYM
NIT. 1.111111
[DIRECCION EMPRESA]
[TELEFONO]

[LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN]

[TITULO DEL INFORME]

DESARROLLO

INSTALACIONES Y SERVICIOS

[TEXTO]

PRECIOS Y PROMOCIONES

[TEXTO]

REDES SOCIALES

[TEXTO]

SUGERENCIA

Presentado por:

Edna Janine Vásquez Florez

Instructora:

Karen Dayana Navia

Tecnólogo en Gestión Empresarial

Centro Comercio y Servicios Regional Cauca

Ficha:3066499

Popayán-Cauca

14 de diciembre de 2024

¿Qué es una sugerencia?

La sugerencia en una empresa es una propuesta que los empleados o clientes dan para mejorar la organización de la empresa, la sugerencia se da para mejorar el producto o el servicio al cliente para mejorar la atención de parte del personal al cliente, de esta manera la empresa va mejorando cada día.

¿Cuál es la importancia de una sugerencia?

La sugerencia tiene una gran importancia en las empresas porque de esta manera se dan cuenta de que cosas debe mejorar la organización, a parte que permite la participación de el personal y de los clientes, para mejorar la calidad de los productos y la calidad de trabajo.

Para que las sugerencia se hagan de forma correcta tiene que haber un lugar donde se las recopile para poder estar pendientes de ella y del manejo correcto que se debe hacer, al igual que se las gestiona y se las evalúa, de forma que la empresa trabaje en esas sugerencia para mejorar y leer las mejorar que los clientes quieren que haya en ella.

QUE REGULA EL PQRSD. LA LEY AHORA LA MANDAN

NOMBRE: CRISTOBAL CHIRIMIA MALAGA

INSTRUCTORA: KAREN NAVIA

GESTION EMPRESARIAL

FICHA: 3066499

INTERVENIR

POPAYAN-CAUCA

El PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) es un mecanismo que permite a los ciudadanos, clientes o usuarios presentar sus solicitudes y expresar su inconformidad frente a un servicio o situación específica, tanto en el ámbito público como privado. Su regulación y gestión son fundamentales para garantizar que las entidades o empresas atiendan de manera efectiva las necesidades y preocupaciones de los usuarios.

En Colombia, la **Ley 1755 de 2015** regula las PQRSD en el ámbito del sector público, estableciendo derechos y procedimientos claros para que los ciudadanos puedan presentar peticiones ante las entidades estatales.

¿PETICIÓN?

En muchos países, especialmente en sistemas democráticos, el derecho a presentar una petición es considerado un derecho fundamental. Esto permite a los ciudadanos participar activamente en la toma de decisiones y el funcionamiento de las instituciones públicas y privadas. Una petición también puede ser una forma de acceder a la justicia, ya que permite a las personas solicitar la protección de sus derechos.

Mecanismo de control social

Las peticiones son una herramienta para que los ciudadanos ejerzan control sobre las instituciones, ya que permiten expresar inquietudes o demandas hacia las autoridades, empresas u organizaciones. A través de una petición, se pueden señalar problemas o deficiencias en los servicios públicos o privados, lo que contribuye a la mejora continua de los mismos.

3. Resolución de conflictos y problemas

Cuando se presenta una petición, en muchos casos se busca resolver un problema específico, como la solicitud de un servicio, la solución a una queja o el cumplimiento de un derecho. Este mecanismo permite que los individuos obtengan una respuesta o solución a sus necesidades o dificultades de manera oficial.

4. Fomento de la transparencia

Una petición formal obliga a las entidades y autoridades a dar respuestas claras y documentadas. Esto fomenta la transparencia en la gestión pública y privada, ya que la entidad está obligada a ofrecer información sobre el estado o resolución de la solicitud, lo que contribuye a la rendición de cuentas.

5. Cumplimiento de los derechos ciudadanos

Las peticiones permiten a los ciudadanos exigir el cumplimiento de sus derechos. Si una persona no recibe un servicio adecuado, por ejemplo, puede presentar una petición solicitando una corrección o compensación. Esto ayuda a garantizar que las entidades respeten y protejan los derechos de las personas.

6. Mejora de los servicios y la atención

El sistema de peticiones permite que las entidades, tanto públicas como privadas, reciban retroalimentación directa de los usuarios. Esta retroalimentación puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas de mejora en sus servicios, atención al cliente o gestión interna, lo que a largo plazo mejora la calidad y la eficiencia.

7. Proceso administrativo ágil

Una petición también puede ser un mecanismo eficiente para solicitar ciertos trámites administrativos, como permisos, autorizaciones, información, entre otros. Esto ayuda a las personas a gestionar procedimientos legales o burocráticos de manera más rápida y directa.

Importancia de las PQRSD

Yensy Patricia Duarte

Karen Navia

Tecnólogo en Gestión Empresarial

Centro Comercio y Servicios Regional Cauca

Ficha: 3066499

Popayán -Cauca

14 de diciembre de 2024

Importancia de las PQRSD

En las organizaciones es de gran incidencia el área del servicio al cliente, ya que es la encargada de apoyar los procesos de fidelización de los clientes, la implementación, estandarización, seguimiento y control a las PQRSF, las cuales son ejercicios primordiales del proceso, pues el cliente es el punto de partida más importante y el propósito de las labores de la organización.

Se da una connotación relevante a la atención de las PQRSF, ya que en el uso de estas herramientas se da conocer las manifestaciones, dudas, inquietudes, que presentan los clientes y los grupos de interés para la organización, buscando fortalecer el servicio y seguir construyendo camino para afianzarse. La implementación de un proceso de atención nace de la necesidad que tiene las organizaciones tanto públicas como privadas de atender las peticiones de los usuarios o clientes, darles transmites oportunos esto en cumplimiento de la normativa para evitar sanciones.

Las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) son herramientas clave para la gestión de la relación entre las organizaciones y sus usuarios, clientes o ciudadanos. Su importancia radica en varios aspectos:

Mejora continua: Las PQRSD permiten identificar áreas de oportunidad en los procesos, productos o servicios. Al recibir retroalimentación directa de los usuarios, las organizaciones pueden implementar mejoras que aumenten la calidad y satisfacción.

Satisfacción del cliente: Gestionar adecuadamente las PQRSD ayuda a resolver problemas y responder a las expectativas de los clientes, lo que fortalece su confianza y fidelidad hacia la marca o entidad.

Transparencia y confianza: El manejo adecuado de estas solicitudes refleja una actitud abierta y transparente por parte de las organizaciones, lo cual aumenta la percepción de confiabilidad. Las personas sienten que tienen un canal para expresar sus inquietudes o sugerencias.

Prevención de conflictos: Las PQRSD bien gestionadas pueden evitar que los problemas escalen a situaciones más graves o conflictos legales, ya que permiten dar una respuesta rápida y apropiada a las inquietudes de los usuarios.

Identificación de tendencias: A través del análisis de las PQRSD, las organizaciones pueden detectar patrones o problemas recurrentes, lo que permite abordar causas subyacentes y tomar decisiones informadas a largo plazo.

Empoderamiento del usuario: Ofrecer un espacio para que los usuarios expresen sus opiniones les da una sensación de control sobre los servicios que reciben, lo que puede mejorar su experiencia y percepción de la organización.

En resumen, las PQRSD son una herramienta valiosa para establecer una comunicación fluida, mejorar la calidad de los servicios, y fortalecer la relación entre las organizaciones y sus públicos

Vivero el paraíso


Vivero el paraíso certifica el señor(a)---------- identificado con cedula de ciudadanía N*----------labora en nuestra empresa con un contrato a término ----------desde---------- el (d-m-a)----------hasta el (d-m-a) desempeñando el cargo de ----------.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado (a) los (d-m-a) en la ciudad de Popayán.

Cordialmente,

Jefe de talento humano.