



# FORMATO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE: PROF  
UNIVERSITARIO UNIDAD  
OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/  
ACTUALIZACIÓN:  
18-08-2020

PÁGINA:  
1 DE 1

CÓDIGO: R-036

Fecha: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Nº \_\_\_\_\_

<b>Tipo de PQR</b>	Solicitud	<input type="checkbox"/>	Queja	<input type="checkbox"/>
	Petición	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>

### FUENTE

Telefónica	<input type="checkbox"/>	Visitante	<input type="checkbox"/>	Buzón Sugerencias	<input type="checkbox"/>
Documento Escrito	<input type="checkbox"/>	Medio Electrónico	<input type="checkbox"/>	Línea Gratuita	<input type="checkbox"/>
A través de funcionario	<input type="checkbox"/>				

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CC: \_\_\_\_\_ DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

FUNCIONARIO QUE RECIBE LA PETICIÓN, QUEJA Y/O RECLAMO:

Detalle de la (sugerencia-queja-reclamo):

Dependencia que Corresponde la PQR: \_\_\_\_\_

Proceso de solución: \_\_\_\_\_

Resultado final:

Calificación: Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_

Fecha de Respuesta por parte de la unidad \_\_\_\_\_ Tiempo total de solución en días: \_\_\_\_\_


O dependencia encargada

**Nota: Se debe anexas oficio remitido al cliente dándole solución a la PQR. Si la respuesta no requiere ser dada por escrito, se llama al cliente y se le informa la solución.**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO

CARGO

CC.

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
 Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC