



FORMATO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: PROF
UNIVERSITARIO UNIDAD
OPERATIVA Y COMERCIALFECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023PÁGINA:
1 DE 2CÓDIGO:
MP-R-002

Fecha: _____ Ciudad: _____

Nº _____

Tipo de PQR	Solicitud Petición	<input type="checkbox"/>	Queja 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 anexar 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.**Control de cambios**

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional universitario unidad	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de



FORMATO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: PROF
UNIVERSITARIO UNIDAD
OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023

PÁGINA:
2 DE 2

CÓDIGO:
MP-R-002

		operativa y comercial		2. elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30-06-2022	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Creación del documento