



## FORMATO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: PROF  
UNIVERSITARIO UNIDAD  
OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/  
ACTUALIZACIÓN:  
9-05-2023

PÁGINA:  
1 DE 2

CÓDIGO:  
MP-R-002

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

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

Nº \_\_\_\_\_

### Tipo de PQR

Solicitud  
Petición

☐  
☐

Queja  
Reclamo

☐  
☐

### FUENTE

Telefónica ☐  
Documento Escrito ☐  
A través de funcionario ☐

Visitante ☐  
Medio  
Electrónico ☐

Buzón Sugerencias ☐  
Línea Gratuita ☐

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		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