



## FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: PE-F-001  
Versión: 008  
Página: 1 de 2  
20/06/2011

Apreciado Usuario: Por medio del buzón de sugerencias queremos facilitar su comunicación con la institución y conocer su opinión acerca de la atención y servicios que prestamos. Si usted desea realizar una petición, entregue este formato a la Recepcionista, si desea manifestar su opinión mediante una queja, reclamo, sugerencia o felicitación, favor deposite este formato en el buzón. Gracias, su opinión es muy importante para nuestra institución... nos ayuda a mejorar.

Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ Marque con una X el tipo de comunicación que desea realizar:

<b>PETICIÓN</b>	Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición.
<b>QUEJA</b>	Oposición que se formula a una actuación considerada injusta. Exigencia de un derecho del usuario.
<b>RECLAMO</b>	Manifestación de inconformidad con algo o alguien en la institución, relacionado con la prestación de un servicio.
<b>SUGERENCIA</b>	Recomendación o propuesta que se formula con relación a una acción de de mejoramiento en la prestación del servicio.
<b>FELICITACIÓN</b>	Reconocimiento a la institución o a un funcionario por un aspecto positivo que merezca ser resaltado.

---

---

---

Nombres y apellidos	CC. No	Teléfono
Dirección	Correo Electrónico	

ESTE ESPACIO ES PARA USO DE LA INSTITUCIÓN, FAVOR NO DILIGENCIAR  
Recibí respuesta satisfactoria a mi solicitud: si  no

Fecha de recibido de la respuesta: DIA \_\_\_\_ MES \_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_

Nombre de quién recibe: \_\_\_\_\_

VERSIONES	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA QUE ENTRA EN VIGENCIA		
		DD	MM	AA
001	Primera versión del documento	11	01	2007
002	Se incluyo en el formato constancia de recepción de la respuesta (fecha de recibido, nombre de quien recibe y firma de recibido)	16	04	2007
003	Se modifica el formato, incluyendo felicitaciones y conceptos de las diferentes comunicaciones.	27	10	2008
004	Se incluye un espacio para radicar el Número de PQRS, el teléfono y se separa el espacio para la recepción satisfactoria de la respuesta.	30	12	2008
005	Se especifica en el Instructivo que en el dorso del formato se registrará el trámite realizado en caso de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones.	04	12	2009
006	Se modifica la definición de queja y reclamo.	16	06	2010
007	Se elimina la fecha de recepción y se agrega dirección y correo electrónico	10	08	2010
008	Se agrega fecha de realizada la PQRS	20	06	2011

DOCUMENTO CONTROLADO