



**SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE CALIDAD
FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS**

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGTH- GRH-FO-001	10/01/2015	pág. 1

CODIGO PQR _ - _____

Fecha de Creación del PQRS. AÑO /MES /DIA

CLASIFICACION	PETICION <input type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>
---------------	-----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

(Marcar con una X la Casilla respectiva)

FUENTE DE PQR.

NOMBRE CLIENTE /EXTERNO	NOMBRE FUNCIONARIO	CARGO

MEDIO POR EL CUAL SE INTERPONE EL PQR

TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	OTRO. CUAL

DESCRIPCION DEL CASO Y SOLICITUD ESPECÍFICA

--

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO POR LA EMPRESA

DATOS DEL PROCESO DE ATENCION DE PQR.

REMITIDO A	AREA	FECHA DE REMISION	HORA DE REMISION

RESUMEN DE LOS HECHOS.

--

DESCRIPCION DETALLADA DE LAS ACCIONES ADELANTADAS.

--

FECHA DE RESPUESTA: ___ / ___ / ___ HORA DE RESPUESTA: ___ : ___

FIRMA FUNCIONARIO INTERSERVICIO QUIEN GENERA RESPUESTA: _____.

VERIFICACION Y CONTROL RESPUESTA: _____.

AREA Y/O DEPENDENCIA _____.

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGTH- GRH-FO-001	10/01/2015	pág. 2

INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS

1. **CODIGO PQR.** Este espacio debe ser diligenciado por parte de la empresa, el Código PQR está compuesto por: **Año, mes, día y los tres últimos dígitos** son el consecutivo que se le asigne a cada caso. Ejemplo:
20150528001.
Aquí se puede apreciar que la fecha en la cual el Cliente Externo interpuso el PQR la cual es **20150528**, los tres dígitos siguientes corresponden al consecutivo diario del PQR, en este caso es el PQR **001**.
2. **Fecha de Creación del PQR.** Espacio para registrar la fecha en la cual se interpone el PQR por parte del Cliente.
3. **Clasificación.** Espacio para marcar con un (X) el tipo de PQR que se está presentando, los cuales están clasificados en: Petición, Queja o Reclamo.
4. **Fuente del PQR.** Espacio para registrar los datos de la persona que interpone el PQR:
 - a. **Nombre Cliente Externo:** Espacio para registrar el Nombre del Cliente externo que interpone el PQR.
 - b. **Nombre Funcionario:** Espacio para registrar el Nombre del Funcionario que interpone el PQR.
 - c. **Cargo:** Espacio para registrar el Cargo del Funcionario que interpone el PQR.
5. **Medio Por el cual se Interpone El PQR.** Espacio para marcar con un (X) el medio por el cual se interpone el PQR.
6. **Descripción del Caso y Solicitud Especifica.** Espacio en el cual se realiza una descripción del caso, registrando allí el máximo de información posible, así mismo se debe registrar la Solicitud Especifica que el Cliente Externo desea.

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO POR LA EMPRESA.

7. **Datos del Proceso de Atención del PQR.** Espacio que debe ser diligenciado por parte de la Empresa.
 - a. **Remitido A:** Espacio para registrar el Nombre del Funcionario de la Empresa al cual se le remitió el PQR.
 - b. **Área:** Espacio para registrar el Área a la cual pertenece el Funcionario de la Empresa al cual se le remitió el PQR.
 - c. **Fecha de Remisión:** Espacio para registrar la fecha en la cual se le remitió el caso al funcionario.
 - d. **Hora de la Remisión:** Espacio para registrar la Hora en la cual se le remitió el caso al funcionario.
 - e. **Resumen de los Hechos:** Espacio para registrar en forma precisa y resumida todos los hechos que rodearon la petición, queja o reclamo por parte del Cliente.
 - f. **Descripción Detallada de las Acciones Adelantadas:** Espacio para registrar cada una de las acciones que se llevaron a cabo para dar una respuesta al Cliente externo.
 - g. **Fecha de Respuesta:** Espacio para registrar la fecha (año/mes/día) en la cual se dio respuesta al Cliente Externo.
 - h. **Hora de Respuesta:** Espacio para registrar la hora (hora: minutos) en la cual se dio respuesta al Cliente Externo.
 - i. **Nombre Legible Funcionario quien genera respuesta:** Firma del Funcionario que genera la respuesta del PQR.
 - j. **Verificación y Control Respuesta:** Nombre legible del Funcionario que verifica y da Vo.Bo de la respuesta.
 - k. **Área / Dependencia:** Área a la Cual pertenece el Funcionario de verificación y Control de la Respuesta.