



FORMULACIÓN Y RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SP INGENIEROS

Consecutivo _____ Fuente de la PQRSF Interna _____ Externa _____

Fecha y hora de recepción:

Método de recepción _____ Clasificación _____

CLASIFICACIÓN

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la empresa por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la empresa.

Felicitaciones: por los servicios prestados por los empleados y/o la empresa durante la ejecución del proyecto.

INFORMACIÓN DE LA PARTE INTERESADA (Quien coloca la PQRSF)

Nombre completo (Persona natural y/o jurídica) _____

Cédula o Nit. _____

Dirección completa (incluir Barrio, Vereda, Municipio y Ciudad) _____

Teléfono _____

Correo electrónico _____

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACIONES

ANEXOS: (Describir los nombres de los documentos anexos entregados al momento de recibir la PQRS y el número de documentos entregados)