



FORMATO DE PQRS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código:

Versión:

A través del siguiente formulario se puede hacer llegar de manera respetuosa un reconocimiento, sugerencia, petición, solicitud de información, consulta, reclamo o queja, dependiendo de su necesidad y respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia de Corporación de Puente Aranda ESP

Tenga presente que para garantizar el correcto trámite de su solicitud, el seguimiento de la misma y la entrega de la respuesta deberá usar exclusivamente este formato, en donde será de vital importancia consignar toda la información y sus datos de contacto actualizados.

FECHA:

RADICADO SISTEMA No.

Reconocimiento

Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte CORPOARANDA ESP; La respuesta o trámite será informado a los tres (03) días calendario después de su recepción.

Petición
Esta opción le permitirá de manera respetuosa solicitar a CORPOARANDA ESP cualquier información relacionada con la prestación del servicio. La respuesta o trámite será informado a los cinco (5) días hábiles después de su recepción.

Queja

Seleccione esta opción si Usted requiere manifestar una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que se le causó en la prestación del servicio y/o en la atención prestada por parte de uno o varios funcionarios de CORPOARANDA ESP.

Reclamo

Seleccione esta opción si Usted requiere exigir, reivindicar o demandar una respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de CORPOARANDA ESP o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia

Si usted desea darnos su opinión, idea o propuesta sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio, ingrese por esta opción. Contados cinco (05) días hábiles después de la recepción daremos respuesta o información del trámite de la misma.

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD

EMPRESA:

NIT:

NOMBRES:

CARGO:

TELÉFONOS:

E-MAIL:

DIRECCIÓN:

CIUDAD:

P1. TIPO DE SOLICITUD (Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar)

RECONOCIMIENTO ☐

PETICIÓN ☐

QUEJA ☐

RECLAMO ☐

SUGERENCIA ☐

P2. DESCRIPCIÓN (Detalle el motivo de su solicitud)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

P3. DOCUMENTOS (si es el caso, adjuntar documentos que sustenten la solicitud. Ej: Facturas, E-mail, entre otros)

ITEM	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DEL DOCUMENTO	VALOR DEL DOCUMENTO

P4. ACCIONES PARA MEJORAR (¿Qué información o sugerencia podría suministrar para mantener o mejorar los servicios que prestamos?)

.....

.....

.....

.....

.....