

	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS		MPA-0802-1	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS		FECHA 01/07/09	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES		Página 1 de 2	

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

FECHA Y NÚMERO DE RADICACIÓN (Para diligenciar por la Entidad)										
Solicitud No.		FECHA	DD	MM	AA	HORA	:		AM	No. de radicación (si aplica)
									PM	

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (Para diligenciar por el usuario) (en el caso de solicitudes por escrito, adjunte copia de la carta)

Nombre											
Identificación											
Teléfono					Fax					Cel.	
Dirección											
Correo electrónico											
Dirección de envío de correspondencia											
Recibida por medio	Verbal		Correo físico		Correo electrónico		Otro				
Nombre del funcionario que recibe											

DETALLE DE LA OBSERVACIÓN

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
----------	-------	---------	------------	--------------

DESCRIPCIÓN:

.....

.....

.....

.....

.....

OBSERVACIONES DEL USUARIO PARA MEJORAR:

.....

.....

.....

RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN:

.....

.....

.....

Firma:

.....



MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

MPA-0802-1

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS

FECHA
01/07/09

VERSIÓN
2

**GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS O FELICITACIONES**

Página 2 de 2

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE LA ENTIDAD

ANÁLISIS DEL CASO

PLAN DE ACCIÓN

TAREAS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE

RESULTADOS OBTENIDOS / CONCLUSIONES

Firma Director de Departamento / proceso relacionado

Coordinador de calidad

--	--