



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
REGISTRO: Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – P.Q.R.S.D		UNIDAD FUNCIONAL SIAU	
		Versión 1	
Fecha de Vigencia	Oct 2015	Código	SIAU-Rg-04
		Página	1 de 2

Fecha de recepción _____ Número de registro _____

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres completos _____
 Documento de identidad _____
 Dirección _____
 Barrio _____
 Teléfono _____
 Celular _____
 Email _____

TIPO DE SOLICITUD							
Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia	Denuncia
Mediante que vía							
		Pag. web		Personal		Telefónico	Corresp

Detalle _____

Firma del solicitante

NOTA: FAVOR LEER LAS INSTRUCCIONES AL RESPALDO DE LA HOJA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
REGISTRO: Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – P.Q.R.S.D		UNIDAD FUNCIONAL SIAU	
		Versión 1	
Fecha de Vigencia	Oct 2015	Código	SIAU-Rg-04
		Página	2 de 2

ANTES DE DILIGENCIAR, TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:

1. Diligenciar datos completos del solicitante.

2. Diligenciarlo con letra clara y legible.

3. Ser claro y breve en el detalle.

4. Tener claro que tipo solicitud.

4.1 PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

4.1.1 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 servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

4.2 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 de una solicitud.

4.3 SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

4.4 DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.