



F-GS-12
Versión 2
2022-01-05

EMPOCALDAS S.A E.S.P
GESTIÓN SOCIAL
PQRs EN OBRA CIVIL

Contrato de Obra

Contratista

Supervisor

Municipio

RELACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO (PQRs) Y TRAMITES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO

TELEFONO

DIRECCION

FECHA

TIPO

PETICION

QUEJA

RECLAMO

SUGERENCIA

DESCRIPCION

FIRMA DEL USUARIO

TIEMPO DE TRAMITE: INMEDIATO _____ MEDIATO (MAS DE DOS DIAS) _____ POSTERIOR (MAYOR A TRES DÍAS) _____

FIRMA DEL RESPONSABLE PARA LA SOLUCION

RESOLUCION

REGISTRO FOTOGRAFICO

A conformidad firma el Usuario :

Firma _____

Nombre _____

Cargo: _____

Firma Profesional area social

Matricula No: _____

Firma _____

Nombre _____

Cargo: _____

Firma Contratista

Matricula No: _____

PETICION: requerimiento hecho por persona natural o juridica con el fin de que se le brinde **informacion, orientacion y/o copia de documentos** relacionada con los servicios brindados

QUEJA: manifestacion verbal o escrita de **insatisfaccion de conductas** irregulares cometidas por funcionarios en ejercicio de sus funciones

RECLAMO: manifestacion de insatisfaccion sobre la **deficiencia del servicio prestado por la entidad**, incumplimiento o irregularidad en las características de los productos utilizados o servicios ofrecidos

SUGERENCIA: recomendacion o propuesta realizada para el **mejoramiento de cualquier aspecto** relacionado con el servicio por parte de la Empresa