



# *Ayuntamiento Villa Monte Llano*

Gestión 2020 - 2024

## FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS

### DATOS GENERALES

FECHA \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_

CEDULA \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

### ASUNTO

PETICION \_\_\_\_\_ QUEJA \_\_\_\_\_ RECLAMO \_\_\_\_\_ SUGERENCIA \_\_\_\_\_

### MOTIVO DE LA PQRS

ATENCION AL PERSONAL \_\_\_\_\_ SERVICIO \_\_\_\_\_

PETICION DE DOCUMENTOS \_\_\_\_\_ TIEMPO DE ENTREGA \_\_\_\_\_ OTROS \_\_\_\_\_

### INFORMACION

#### CALIDAD DE LA INFORMACION

\_\_\_\_\_ INFORMACION DEFICIENTE O INCOMPLETA

\_\_\_\_\_ FALTA DE CAPACIDAD O NIVEL DE CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO.

\_\_\_\_\_ NIVEL DE DEFINICION DE LOS REQUISITOS PREVIOS.

**TRATO A LOS CIUDADANOS**

\_\_\_\_\_ FALTA DE AMABILIDAD, CORTESIA O EDUCACION.

\_\_\_\_\_ FALTA DE INTERES EN AYUDAR AL CIUDADANO

\_\_\_\_\_ CONOCIMIENTO Y AYUDA DE LOS FUNCIONARIOS

**CALIDAD DEL SERVICIO**

\_\_\_\_\_ TIEMPO DE ESPERA EXCESIVOS

\_\_\_\_\_ PROBLEMAS DE COORDINACION ENTRE DEPARTAMENTOS.

\_\_\_\_\_ FALTA DE RECURSOS HUMANO

\_\_\_\_\_ HORARIOS

**INDIQUE EL MEDIO POR EL QUE DESEA TENER CONSTANCIA DE LA PRESENTACION DE SU QUEJA O SUGERENCIA:**

COPIA DE FORMULARIOS \_\_\_\_\_ CARTA \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

OTROS \_\_\_\_\_.

**HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS:**

---

---

---

---

---

ANEXA ALGUN DOCUMENTO SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ DESCRIBALO \_\_\_\_\_

**USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA:**

FECHA ENTREGA DE LA PQRS \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO \_\_\_\_\_

MARQUE SI SE TRATA DE UN INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE UNA CARTA DE SERVICIO \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO.

CODIGO DE LA INCIDENCIA \_\_\_\_\_.