



## FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

N°  PETICIÓN QUEJA RECLAMO

### A. INFORMACION GENERAL

Fecha: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_  
Cliente: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_  
Correo Electrónico: \_\_\_\_\_  
Medio de recepción: Teléfono:  E-mail:  Personal:  Carta:

Descripción de la Queja ó Reclamo: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Firma del Usuario: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recibido Por: \_\_\_\_\_

Firma y Fecha: \_\_\_\_\_

### B. EVALUACION

Responsable de Evaluar Solución:	Nombre y Cargo	Fecha de Recepción
----------------------------------	----------------	--------------------

Análisis: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Abre Acción Correctiva	SI	NO
------------------------	----	----

Resultado: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma y Fecha: \_\_\_\_\_

### C. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

E-mail:  Telefónica:  Carta:  Fecha: \_\_\_\_\_

### D. SEGUIMIENTO SATISFACCION DEL CLIENTE

ESTADO  SATISFECHO  INSATISFECHOComentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha de Seguimiento

Nombre y Firma del Responsable Seguimiento

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto reglamentario 1377 de 2013 que desarrollan el derecho de habeas data, solicitamos su autorización para que PATITAS CELESTIALES S.A.S. en calidad de Responsable del Tratamiento, pueda recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar los datos que se señalan en este formulario.

Autorizo \_\_\_\_\_ No Autorizo \_\_\_\_\_