



SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO: PE1FO015

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

VERSION: 2

QUEJAS Y RECLAMOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 02/08/2012

INFORMACIÓN A DILIGENCIAR POR EL USUARIO

FECHA **JUNIO DE 2013**

**DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA O RECLAMO**

NOMBRE  
GUSTAVO ROJAS

EMPRESA O ENTIDAD QUE REPRESENTA (SI APLICA) CARGO

IDENTIFICACIÓN (CC - NIT)

DIRECCIÓN DE CONTACTO TELEFONOS DE CONTACTO  
CELULAR 310 781 1981

MUNICIPIO DEPARTAMENTO  
CUNDINAMARCA CÁQUEZA

E-MAIL

**INFORMACIÓN SOBRE LA QUEJA O RECLAMO**

AREA O SERVICIO INVOLUCRADO EN LA QUEJA O RECLAMO  
CONTROL Y CALIDAD

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

HACER REQUERIMIENTO SOBRE UNA CAPTACIÓN DE AGUA VEREDA PALO GRANDE SEGÚN CONCEPTO TÉCNICO DE CORPORINOQUIA DONDE DICE QUE EL RECURSO HÍDRICO ES INSUFICIENTE EN VERANO Y SE HAN VENIDO PEGANDO MÁS USUARIOS POR EL EMPLEO DE LA DOBLE CALZADA

RELACIÓN DE DOCUMENTOS ANEXOS A LA QUEJA O RECLAMO

INFORMACIÓN A DILIGENCIAR POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO

VIA DE RECEPCIÓN ESCRITA  TELEFÓNICA  PAGINA WEB  CORREO ELECTRÓNICO  PERSONAL  OTRO, CUAL?

RESPONSABLE(S) ASIGNADO(S) FECHA DE REVISIÓN

**EVALUACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO**

IMPACTO	Alto	Medio	Bajo	PROBABILIDAD DE APARICIÓN	Frecuente	Ocasional	Rara vez
Cliente							
SGC							

AMERITA ACCIÓN CORRECTIVA PREVENTIVA NINGUNA

No. Solicitud

Responsable proceso Vo. Bo. Calidad

INFORMACIÓN A DILIGENCIAR POR EL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA AL USUARIO

**SEGUIMIENTO A LA QUEJA O RECLAMO**

FECHA	ACTIVIDAD (hacer referencia a identificación de documentos consultados o generados)	RESPONSABLE

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

NO CONFORMIDAD

SERVICIO/TRABAJO NO CONFORME

NO PROCEDENTE

TIEMPO DE RESPUESTA AL USUARIO

MENOR A 15 DIAS HÁBILES

ENTRE 15 Y 30 DIAS HÁBILES

MAYOR A 30 DIAS HÁBILES



SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO: PE1FO015

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

VERSION: 2

QUEJAS Y RECLAMOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 02/08/2012

INFORMACIÓN A DILIGENCIAR POR EL USUARIO

FECHA **JUNIO DE 2013**

**DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA O RECLAMO**

NOMBRE  
SANDRA PATRICIA HERNÁNDEZ

EMPRESA O ENTIDAD QUE REPRESENTA (SI APLICA) CARGO

IDENTIFICACIÓN (CC - NIT)  
39730727

DIRECCIÓN DE CONTACTO TELEFONOS DE CONTACTO  
CELULAR 3204028994

MUNICIPIO DEPARTAMENTO  
CUNDINAMARCA CÁQUEZA

E-MAIL

**INFORMACIÓN SOBRE LA QUEJA O RECLAMO**

AREA O SERVICIO INVOLUCRADO EN LA QUEJA O RECLAMO  
CONTROL Y CALIDAD

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

SOY UNA HABITANTE DE PALO GRANDE SOBRE LA VÍA LA CUAL NO TENEMOS AGUA POTABLE TENEMOS EL USO DEL AGUA DEL RÍO TENGO ENTENDIDO QUE USTEDES TIENEN EL DERECHO DE COLOCAR EL ACUEDUCTO BIEN DEL PUEBLO O DE LOS CAUDALES CERCANOS EN ESTE MOMENTO EL AGUA ESTÁ TOTALMENTE INCONSUMIBLE POR FAVOR HACER VISITAS A LAS VIVIENDAS QUE NECESITAMOS EL ACUEDUCTO

RELACIÓN DE DOCUMENTOS ANEXOS A LA QUEJA O RECLAMO

INFORMACIÓN A DILIGENCIAR POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO

VIA DE RECEPCIÓN ESCRITA  TELEFÓNICA  PAGINA WEB  CORREO ELECTRÓNICO  PERSONAL  OTRO, CUAL?

RESPONSABLE(S) ASIGNADO(S) FECHA DE REVISIÓN

**EVALUACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO**

IMPACTO	Alto	Medio	Bajo	PROBABILIDAD DE APARICIÓN	Frecuente	Ocasional	Rara vez
Cliente							
SGC							

AMERITA ACCIÓN CORRECTIVA PREVENTIVA NINGUNA

No. Solicitud

Responsable proceso Vo. Bo. Calidad

INFORMACIÓN A DILIGENCIAR POR EL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA AL USUARIO

**SEGUIMIENTO A LA QUEJA O RECLAMO**

FECHA	ACTIVIDAD (hacer referencia a identificación de documentos consultados o generados)	RESPONSABLE

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

NO CONFORMIDAD

SERVICIO/TRABAJO NO CONFORME

NO PROCEDENTE

TIEMPO DE RESPUESTA AL USUARIO

MENOR A 15 DIAS HÁBILES

ENTRE 15 Y 30 DIAS HÁBILES

MAYOR A 30 DIAS HÁBILES