



**FORMATO DE PQRS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Código:

Versión:

A través del siguiente formulario se puede hacer llegar de manera respetuosa un reconocimiento, sugerencia, petición, solicitud de información, consulta, reclamo o queja, dependiendo de su necesidad y respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia Asociación ORA Bogota Recicla ESP

*Tenga presente que para garantizar el correcto trámite de su solicitud, el seguimiento de la misma y la entrega de la respuesta deberá usar exclusivamente este formato, en donde será de vital importancia consignar toda la información y sus datos de contacto actualizados.*

FECHA:

RADICADO SISTEMA No.

**Reconocimiento**

Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte Asociación ORA Bogota Recicla ESP; La respuesta o trámite será informado a los tres (03) días calendario

**Petición**

Esta opción le permitirá de manera respetuosa solicitar a Asociación ORA Bogota Recicla ESP cualquier información relacionada con la prestación del servicio . La respuesta o trámite será informado a los cinco (5) días hábiles después de su recepción.

**Queja**

Seleccione esta opción si Usted requiere manifestar una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que se le causó en la prestación del servicio y/o en la atención prestada por parte de uno o varios funcionarios de Asociación ORA Bogota Recicla ESP.

**Reclamo**

Seleccione esta opción si Usted requiere exigir, reivindicar o demandar una respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de Asociación ORA Bogota Recicla ESP o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia**

Si usted desea darnos su opinión, idea o propuesta sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio, ingrese por esta opción. Contados cinco (05) días hábiles después de la recepción daremos respuesta o información del trámite de la misma.

**DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD**

EMPRESA:   
 NOMBRES:   
 TELÉFONOS:   
 DIRECCIÓN:

NIT:   
 CARGO:   
 E-MAIL:   
 CIUDAD:

**P1. TIPO DE SOLICITUD** (Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar)

RECONOCIMIENTO       PETICIÓN       QUEJA       RECLAMO       SUGERENCIA

**P2. DESCRIPCIÓN** (Detalle el motivo de su solicitud)

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**P3. DOCUMENTOS** (si es el caso, adjuntar documentos que sustenten la solicitud. Ej: Facturas, E-mail, entre otros)

ITEM	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DEL DOCUMENTO	VALOR DEL DOCUMENTO

**P4. ACCIONES PARA MEJORAR** (¿Qué información o sugerencia podría suministrar para mantener o mejorar los servicios que prestamos?)

.....  
 .....  
 .....

Gracias por ayudarnos a ofrecerle un mejor servicio