

# Formularios

- \* Peticiones
- \* Quejas
- \* Recursos de reposición y en subsidio de apelación
- \* Sugerencia y Felicitaciones

## PQRS

### **PETICIÓN**

Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

### **QUEJA**

Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

### **RECLAMO**

Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos

### **SUGERENCIA**

Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

# \* Peticiones



## CONTROL DE CAMBIOS

**CÓDIGO**

VM-GC-F-10

**NOMBRE**

FORMATO DE PETICIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
4	2018-09-17	*Se implementó nueva plantilla para documentación y metodología de codificación. *Se actualizó la razón social de la empresa.
5	2020-12-30	*Se implementó nueva metodología de codificación pasando de INA a GC.



**FORMATO DE PETICIONES**

FORMATO

VM-GC-F-10

Versión: 05

Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

Nombre del suscriptor o usuario o: \_\_\_\_\_

Dirección del inmueble \_\_\_\_\_ Contrato N° \_\_\_\_\_

Actuando de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes y en mi calidad de usuario de los servicios públicos domiciliarios prestados por VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P, me permito presentar PETICIÓN con fundamento en los siguientes hechos:

Razones y Objeto de la Petición

\_\_\_\_\_  
-  
\_\_\_\_\_  
-  
\_\_\_\_\_  
-  
\_\_\_\_\_  
-  
\_\_\_\_\_

Solicito tener como prueba lo siguiente:

\_\_\_\_\_  
-  
\_\_\_\_\_  
-  
\_\_\_\_\_  
-  
\_\_\_\_\_  
-  
\_\_\_\_\_

Quedo atento(a) a su oportuna respuesta en:

\_\_\_\_\_

	<b>FORMATO DE PETICIONES</b>	FORMATO
		VM-GC-F-10
		Versión: 05

Dirección de correspondencia \_\_\_\_\_  
Número de fax o correo electrónico \_\_\_\_\_  
Autorizo para ser notificado por correo electrónico \_\_\_\_\_ (diligenciar formato)  
Celular \_\_\_\_\_

**Nota:** Recuerde que si usted es persona privada, debe estar inscrita en el registro mercantil y estará en la obligación de indicar su dirección electrónica (Art. 16 CPA).

\_\_\_\_\_  
Firma y cédula de ciudadanía

**\* Quejas**



## CONTROL DE CAMBIOS

**CÓDIGO**

VM-GC-F-11

**NOMBRE**

FORMATO DE QUEJAS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
4	2018-09-17	<p>*Se incluyeron las actualizaciones de los nuevos códigos referenciados, implementados para la documentación.</p> <p>*Se implementó nueva plantilla para documentación y metodología de codificación.</p> <p>*Se actualizó la razón social de la empresa.</p>
5	2020-12-30	<p>*Se implementó nueva metodología de codificación pasando de INA a GC.</p>



FORMATO DE QUEJAS

FORMATO

VM-GC-F-11

Versión: 05

Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

Nombre del suscriptor o usuario: \_\_\_\_\_

Dirección del inmueble \_\_\_\_\_ Contrato N° \_\_\_\_\_

Actuando de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes y en mi calidad de usuario de los servicios públicos domiciliarios prestados por VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P, me permito presentar QUEJA con fundamento en los siguientes hechos:

Razones y Objeto de la Queja

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Solicito tener como prueba lo siguiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quedo atento(a) a su oportuna respuesta en:

Dirección de correspondencia \_\_\_\_\_

Número de fax o correo electrónico \_\_\_\_\_

Autorizo para ser notificado por correo electrónico \_\_\_\_\_ (diligenciar formato)

Celular \_\_\_\_\_

**Nota:** Recuerde que si usted es persona privada, debe estar inscrita en el registro mercantil y estará en la obligación de indicar su dirección electrónica (Art. 16 CPA).

\_\_\_\_\_  
Firma y cédula de ciudadanía





**FORMATO DE QUEJAS**

FORMATO

VM-GC-F-11

Versión: 05

Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

Nombre del suscriptor o usuario: \_\_\_\_\_

Dirección del inmueble \_\_\_\_\_ Contrato N° \_\_\_\_\_

Actuando de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes y en mi calidad de usuario de los servicios públicos domiciliarios prestados por VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P, me permito presentar QUEJA con fundamento en los siguientes hechos:

Razones y Objeto de la Queja

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Solicito tener como prueba lo siguiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quedo atento(a) a su oportuna respuesta en:

Dirección de correspondencia \_\_\_\_\_

Número de fax o correo electrónico \_\_\_\_\_

Autorizo para ser notificado por correo electrónico \_\_\_\_\_ (diligenciar formato)

Celular \_\_\_\_\_

**Nota:** Recuerde que si usted es persona privada, debe estar inscrita en el registro mercantil y estará en la obligación de indicar su dirección electrónica (Art. 16 CPA).

\_\_\_\_\_  
Firma y cédula de ciudadanía

**\*Recursos de  
reposición y  
en subsidio  
de apelación**



## CONTROL DE CAMBIOS

**CÓDIGO**

VM-GC-F-12

**NOMBRE**

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
4	2018-09-17	*Se implementó nueva plantilla para documentación y metodología de codificación.
5	2020-12-30	*Se implementó nueva metodología de codificación pasando de INA a GC.



**RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE  
APELACIÓN**

FORMATO

VM-GC-F-12

Versión: 05

Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

Nombre del suscriptor o usuario: \_\_\_\_\_

Dirección del inmueble \_\_\_\_\_ Contrato N° \_\_\_\_\_

Actuando de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes, les manifiesto que interpongo el recurso de Reposición ante la Empresa y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la decisión dada a la solicitud N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ para que se aclare, modifique, adicione o revoque.

Los fundamentos son los siguientes:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Solicito tener como prueba lo siguiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quedo atento(a) a su oportuna respuesta en:

Dirección de correspondencia \_\_\_\_\_

Número de fax o correo electrónico \_\_\_\_\_

Autorizo para ser notificado por correo electrónico \_\_\_\_ (diligenciar formato)

Teléfono \_\_\_\_\_

**Nota:** Recuerde que si usted es persona privada, debe estar inscrita en el registro mercantil y estará en la obligación de indicar su dirección electrónica (Art. 16 CPA).

\_\_\_\_\_  
Firma y cédula de ciudadanía



**RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE  
APELACIÓN**

FORMATO

VM-GC-F-12

Versión: 05

# **\*Sugerencia y Felicitaciones**



# Formato de sugerencias y felicitaciones

**Señor usuario:** Para validar su sugerencia o felicitación, deberá darnos algunos datos que nos permitan localizarlo y darle respuesta. Esta información es de carácter confidencial y estará bajo la reserva de la empresa.

*Fecha*

D M A

*Nombre*

---

*Cédula*

---

*Contrato*

---

*Dirección*

---

*Celular*

---

**Por favor seleccione la acción a interponer**

Sugerencia

Felicitación

**POR FAVOR DESCRIBA LOS HECHOS**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible  
¡GRACIAS!