



ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

1. Datos Generales

Ciudad		Nombre				
Documento de Identidad		Teléfonos		Celular		
Dirección			E-mail			
Tipo de Solicitud:		Fecha Diligenciamiento		DD	MM	AAAA
<input type="checkbox"/> Petición <input type="checkbox"/> Queja		<input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia		<input type="checkbox"/> Defensor del Cliente <input type="checkbox"/> Superintendencia Financiera		

Petición: Solicitud presentada a colaboradores de la Compañía, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución a estas.
Queja: Solicitud por medio de la cual el cliente pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de un colaborador o con la forma y condiciones en que se le prestó o no un servicio.
Reclamo: Solicitud del cliente con el objeto de que se revise la calidad del producto que le ha sido entregado, motivo de una inconformidad presentada en el mismo.
Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Compañía.
Defensor del Cliente: Figura que deben establecer las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, se rige por el Decreto 690 de 2003 y se encarga de conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los clientes reporten con relación a un posible incumplimiento por parte de la Compañía.
Superintendencia Financiera de Colombia: Organismo técnico que, de acuerdo con la ley, ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

2. Descripción de los Hechos (Diligenciar con letra clara y legible. Así mismo, le solicitamos que describa en forma completa, clara y precisa).

3. Relación de Documentos que Adjuntan y Sustentan la Solicitud, en caso de Existir

1	_____
2	_____
3	_____
4	_____
5	_____

4. Espacio Reservado para la Compañía

4.1. Información Funcionario que Recibe						
Nombre			Cargo			
4.2. Información del Registro de la Solicitud al Known How						
Nombre			Cargo			
Caso No.		Fecha Ingreso al Known How		DD	MM	AAAA
Observaciones						

5. FIRMAS

CLIENTE	FUNCIONARIO QUE RECIBE SOLICITUD	FUNCIONARIO QUE INGRESA AL SISTEMA