|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Municipio:** |  | **Fecha:** |  |
| **Lugar:** |  | **Dirección:** |  |
| **Teléfono:** |  | **Responsable:** |  |

**Objetivo:** Revisar las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS), entregadas por el ciudadano a atreves del buzón en la unidad de información antes mencionada para proceder con su respectivo tramite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

El día de hoy siendo las **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** se procede con la apertura al buzón de sugerencias, para hacer el registro de las PQRS recibidas por este medio, en el transcurso de la semana comprendida entre: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** de **\_\_\_\_\_** en presencia de los testigos que suscribirán la presente Acta. Correspondiente a la obra: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Se verifica el contenido del buzón y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRS, depositadas, incluyendo las que tengan datos personales completos e incompletos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO DE FORMATOS PQRS** | | | |
| **TIPO DE SOLICITUD** | **CON DATOS** | **SIN DATOS** | **TOTAL** |
| PETICION |  |  |  |
| QUEJA |  |  |  |
| RECLAMO |  |  |  |
| SUGERENCIA |  |  |  |
| **TOTAL** |  |  |  |

1. Una vez identificadas las PQRS que tiene datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano, se registran es esta acta para ser distribuidas a la dependencia competente de su respuesta, en relaciona su naturaleza.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DATOS DEL CIUDADANO (A)** | | | | | |
| **N°** | **NOMBRE COMPLETO** | **CEDULA** | **DIRECCION** | **TELEFONO** | **EMAIL** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |

1. El acta de apertura del buzón, se archivará en el archivo documental, en la carpeta del componente social del contrato **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** en el apartado de atención ciudadana al cual le aquedan adjuntas las PQRS que no contengan información para responder al ciudadano, por lo cual no se les da ningún trámite; pero si se tendrá en cuenta las sugerencias recibidas a fin de mejorar el servicio.

Con lo anterior damos cierre a la actividad siendo las **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** en constancia firman quienes intervienen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Nombre: | Nombre: | Nombre: |
| CC: | Cargo: | Cargo: |
| **Representante de la comunidad.** | **Interventoría** | **Contratista** |

**Nota:** Las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que se realicen de manera anónima y/o con datos incompletos se les dará trámite según la Ley 1755 de 2015.