**FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES**

**Junta de Vigilancia de [Nombre de la Cooperativa]**

**1. Definiciones**

* **Petición:** Solicitud respetuosa presentada por un asociado o usuario para obtener información, servicios o una respuesta a una necesidad particular.
* **Queja:** Expresión de insatisfacción respecto a la prestación de un servicio o atención recibida por colaboradores o directivos de la cooperativa
* **Reclamo:** Manifestación formal de inconformidad por el incumplimiento de un derecho o compromiso asumido por la cooperativa.
* **Felicitación:** Expresión de reconocimiento o agradecimiento hacia la cooperativa o alguno de sus colaboradores por su labor o servicio prestado.

**2. Datos del Solicitante**

* **Nombre Completo:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Documento de Identidad:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Teléfono de Contacto:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Correo Electrónico:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Dirección:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Tipo de Solicitud (Marque con una X)**

[ ] Petición [ ] Queja [ ] Reclamo [ ] Felicitación

**4. Descripción de los Hechos**

* **Fecha y Lugar de los Hechos:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Área o Dependencia Involucrada:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Nombre del Funcionario Involucrado (si aplica):** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Detalles de la Situación:**

**5. Persona o Entidad a Quien se Dirige la Solicitud**

* **Nombre del Destinatario o Área Responsable:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Anexos (si aplica)**

Adjuntar copias de documentos, evidencias o pruebas relacionadas con la petición, queja, reclamo o felicitación.

[ ] Documentos adjuntos (describir): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Firma del Solicitante**

Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Fecha de Presentación: **/**/\_\_\_\_\_\_

**8. Uso Exclusivo de la Cooperativa** (No llenar este espacio)

* **Fecha de Recepción:** **/**/\_\_\_\_\_\_
* **Recibido por:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Número de Radicado:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Observaciones:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

1. Complete todos los campos requeridos.
2. Adjunte los documentos de respaldo si es necesario.
3. Entregue este formato a la Junta de Vigilancia de la cooperativa para su debida tramitación.
4. La junta de vigilancia dará respuesta dentro de los tiempos establecidos en sus reglamentos.