



FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha y hora: _____

1. DATOS DEL USUARIO

- Nombre completo: _____
- Tipo y número de identificación: _____
- Calidad del solicitante:
☐ Titular del servicio ☐ Usuario autorizado ☐ Tercero
- Teléfono de contacto: _____
- Correo electrónico: _____
- Dirección de notificación: _____
- Municipio / Departamento: _____

2. DATOS DEL SERVICIO

- Número de contrato / cuenta / suscripción: _____
- Tipo de servicio:
☐ Internet fijo
☐ Televisión por suscripción
☐ Otro: _____
- Dirección de prestación del servicio: _____

3. TIPO DE SOLICITUD

- Marque la opción que corresponda:
☐ PETICIÓN (solicitud de información o actuación).
☐ QUEJA / RECLAMO (inconformidad con la prestación del servicio, facturación, calidad, etc.).
☐ RECURSO (reposiciones frente a decisiones del operador).
☐ SUGERENCIA (comentarios para mejorar el servicio).
Si su PQRS está relacionada con una factura, indique:
- Número de factura: _____
- Periodo de facturación: _____

4. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Describa de forma clara los hechos que motivan su PQRS y, en lo posible, indique fechas y datos relevantes:



FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¿Qué solicita específicamente a la COMPAÑÍA COLOMBIANA DE
TELECOMUNICACIONES S.A.S.?

5. ANEXOS/SOPORTES (OPCIONALES)

Relacione los documentos que adjunta (facturas, pantallazos, comunicaciones, etc.):

6. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo a la COMPAÑÍA COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. - COLOMTEL S.A.S.; para tratar mis datos personales con la finalidad de gestionar esta PQRS y las demás finalidades informadas en la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES disponible en www.colomtel.com/legal

☐ Sí autorizo ☐ No autorizo

7. ESPACIO DE USO EXCLUSIVO DEL OPERADOR

- Canal de recepción:
☐ Oficina física ☐ Línea telefónica ☐ Página web ☐ Correo electrónico
- Código Único Numérico (CUN): _____
- Área responsable: _____
- Fecha máxima de respuesta: _____
- Observaciones internas: _____