



Política de Gestión de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Denuncias, Solicitudes de
Información y/o Sugerencias
“PQRDS”

Documento Controlado

Código: GG-D-015

Versión: 05

Fecha de Emisión: 20-07-27

Página: 1/1

Empresas Públicas de Armenia ESP., facilita la solución objetiva, efectiva y confidencial de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS” de sus *usuarios*, clientes y grupos de interés, mediante la aplicación de mecanismos tales como: el procedimiento y los registros establecidos para su tratamiento donde se contempla las acciones de recepción, confirmación de la relación con las actividades desarrolladas en el proceso, documentación, validación, investigación, análisis, tratamiento, respuesta y seguimiento de las acciones tomadas para resolverlas; información que posteriormente puede convertirse en insumo para la generación de oportunidades de mejora de los procesos.