MUGORED ¡CONECTADOS!	Código	Versión	Fecha
	F-ATC-001	1	23/07/2026
	FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQRs		
Seleccione su opción:	Petición ☐ Recurso de Reposición ☐	Queja / Reclamo ☐ Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación ☐	Felicitaciones ☐ Sugerencia ☐

DATOS DEL PETICIONARIO Y CONTACTO

Nombre o Razón Social de la Empresa: _____

Documento de identidad: C.C. ☐ C.E. ☐ Nit. ☐ Pasaporte ☐ PPT ☐ Número de documento de identidad _____

Número celular: _____ Teléfono de contacto: _____

Ciudad: _____ Departamento: _____

Autorizacion para contactar por: ☐ Telefono ☐ WhatsApp ☐ Correo Electornico

DATOS DEL SERVICIO	Numero de Contrato: _____	Municipio: _____	Ciudad: _____
DATOS DE RADICACIÓN No de Radicado:	Hora de Radicacion:	Canal de Recepcion:	Fecha de presentación de la PQR: DD/MM/AAAA

DESCRIPCION DE LA PETICIÓN, QUEJA / RECLAMO O RECURSO:

_____

_____

_____

_____

HECHOS EN QUE SE FUNDAMENTA LA PETICIÓN, QUEJA / RECLAMO O RECURSO:

_____

_____

_____

DOCUMENTOS ANEXOS (Pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente) Indique el número de anexos soporte que adjunta

_____

_____

_____

PRETENSION (Solucion que espera recibir)

_____

_____

_____

NOTIFICACIONES

Autorizo de manera libre, voluntaria y expresa a MUGORED S.A.S.. para que a partir de la fecha envíe respuesta a mis peticiones, quejas / reclamos o recursos al correo electrónico _, al WhatsApp_____, Si no cuenta con lo mencionado anteriormente, a la siguiente dirección (ciudad y departamento) _____.

FIRMA DEL PETICIONARIO

Nombre completo _____

Documento de Identidad_____Firma _____ Fecha y Hora _____

FUNCIONARIO QUE RECIBE

Nombre completo _____

Documento de Identidad_____Firma _____ Fecha y Hora _____

☐ Autorizo a MUGORED S.A.S.. para tratar mis datos personales exclusivamente con el fin de gestionar la presente petición, queja, reclamo o recurso, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la empresa.

Señor usuario, recuerde que:

* Su petición, queja o reclamo (PQR) será respondida dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, a más tardar el día DD/MM/AAAA, a través del mismo medio por el cual fue presentada o por el medio de notificación que usted haya elegido.
* Si su petición, queja o reclamo no es respondido dentro del término legal aplicable, se producirán los efectos previstos en la normatividad vigente, incluido el Silencio Administrativo Positivo, cuando haya lugar.
* Si su inconformidad está relacionada con la facturación del servicio, podrá presentar la PQR dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha de vencimiento para el pago oportuno de la factura. Siempre que la PQR sea presentada antes de dicha fecha de vencimiento, no estará obligado a pagar las sumas objeto de reclamación mientras esta se encuentre en trámite, sin perjuicio del pago de los valores no reclamados.
* La recepción, trámite y respuesta de las PQR se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

MUGORED ¡CONECTADOS!