



**MANUAL DE USUARIO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO PLANETA VERDE**

**NUESTROS ALIADOS**



**AFILIADOS A:**



Cooperativa de trabajo Asociado Planeta Verde  
NIT: 811.026.010-9  
Transversal 49 No. 33-100 (Vía Antiguo Tranvía)  
Rionegro, Antioquia - Colombia  
Telefax: (+574) 532 1817 – Móvil: 314 812 0251  
[cooplanetaverde@gmail.com](mailto:cooplanetaverde@gmail.com)



Planeta Verde



@coplanetaverde



## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS.....	3
3.	INGRESO AL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	4
4.	DEFINICIONES PQRSF.....	5
5.	CAMPOS OBLIGATORIOS.....	6
6.	CONSULTAR EL ESTADO DE SU SOLICITUD.....	10

### NUESTROS ALIADOS



### AFILIADOS A:



Cooperativa de trabajo Asociado Planeta Verde  
 NIT: 811.026.010-9  
 Transversal 49 No. 33-100 (Vía Antiguo Tranvía)  
 Rionegro, Antioquia - Colombia  
 Telefax: (+574) 532 1817 – Móvil: 314 812 0251  
[cooplanetaverde@gmail.com](mailto:cooplanetaverde@gmail.com)



Planeta Verde



@coplanetaverde





# 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema PQRSF se entiende como una herramienta gerencial diseñada por Planeta Verde para el control y mejoramiento continuo de nuestros procesos, puesto que nos permite visualizar e informarnos de lo que sucede, y conocer cuáles son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios prestados por la organización y que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de nuestra Entidad.

De igual forma, se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes de la mejor manera posible, y combatir las debilidades o amenazas que conlleven al deterioro de la organización y de la prestación del servicio.

Cabe mencionar que el sistema PQRSF es una aplicación web que permite realizar el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la operación de Planeta Verde, garantizando así el registro y el control de las novedades presentadas en la prestación del servicio por parte de nuestra organización.

Con este aplicativo y el tratamiento de las mismas, damos cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 9º de los Derechos del Usuario, contemplados en la Ley 142 de 1994 (Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones), y al Artículo 102 del Decreto 2981 de 2013 (Por el cual se reglamenta la prestación del Servicio Público de Aseo).

Planeta Verde es una entidad Vigilada y Controlada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia.

NUESTROS ALIADOS



AFILIADOS A:



Cooperativa de trabajo Asociado Planeta Verde  
NIT: 811.026.010-9  
Transversal 49 No. 33-100 (Vía Antiguo Tranvía)  
Rionegro, Antioquia - Colombia  
Telefax: (+574) 532 1817 – Móvil: 314 812 0251  
[cooplanetaverde@gmail.com](mailto:cooplanetaverde@gmail.com)





## 2. OBJETIVOS

- Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios y/o clientes formulen y se relacionen con el cumplimiento de la misión de nuestra organización.
- Permitir la participación del sector domiciliario, industrial y comercial para lograr un mejoramiento continuo dentro de nuestra organización.
- Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña nuestra organización y los servicios que presta.

NUESTROS ALIADOS



## 3. INGRESO AL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES:

Paso 1: Para ingresar al aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Cooperativa Planeta Verde es necesario ingresar al siguiente enlace:

<http://www.cooperativaplanetaverde.org/index.php/pqrsf/formulario-para-radical-su-pqrsf>

Paso 2: Para radicar la solicitud, se deben rellenar todos los campos requeridos de la manera más precisa posible. De ser necesario, puede adjuntar un archivo tipo PDF con los anexos necesarios (máximo 5 MB). Al finalizar el proceso, se da click en el botón enviar de la parte superior.

Paso 3: Un correo electrónico llegará a la dirección de correo indicada por el usuario que coloca la PQRSF, indicándole un número de constancia o radicado.

Paso 4: Seguido del aplicativo, se puede consultar el manual PQRSF para aclarar dudas sobre conceptos y procedimientos.

AFILIADOS A:



Cooperativa de trabajo Asociado Planeta Verde  
 NIT: 811.026.010-9  
 Transversal 49 No. 33-100 (Vía Antiguo Tranvía)  
 Rionegro, Antioquia - Colombia  
 Telefax: (+574) 532 1817 – Móvil: 314 812 0251  
[coplanetaverde@gmail.com](mailto:coplanetaverde@gmail.com)



Planeta Verde



@coplanetaverde





www.cooperativaplanetaverde.org/site/index.php/pqrst/tormulario-para-radical-su-pqrst

INICIO PLANETA VERDE SERVICIOS NUESTROS ALIADOS DOCUMENTOS DE INTERÉS PQRSF CONTÁCTENOS

**¡Recicla sin recicladores es basura!**

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Planeta Verde trabaja día a día para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios que presta. Si tiene alguna inconformidad, le sugerimos llenar con objetividad este formato, con el fin de manifestar sus inquietudes de manera oportuna. Por favor sea muy puntual con la información suministrada.

Lugar de prestación del servicio:

Persona a cargo del servicio:

Fecha:

Hora:

Comentarios:

NUESTROS ALIADOS



#### 4. DEFINICIONES DE PQRSF PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE RADICAR SU SOLICITUD:

##### Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

Para hacer más ágil el correcto diligenciamiento de su PQRSF le invitamos a conocer la siguiente información relevante, que le ayudará en el proceso de radicación desde nuestro sitio web:

##### ¿Qué es una petición?

Por medio de una petición se pueden solicitar o realizar requerimientos frente a los servicios públicos domiciliarios y/o industriales referentes al componente de aprovechamiento realizado por nuestra organización. Recuerde que esta Petición puede hacerse de forma

AFILIADOS A:



Cooperativa de trabajo Asociado Planeta Verde  
NIT: 811.026.010-9  
Transversal 49 No. 33-100 (Vía Antiguo Tranvía)  
Rionegro, Antioquia - Colombia  
Telefax: (+574) 532 1817 – Móvil: 314 812 0251  
[cooplanetaverde@gmail.com](mailto:cooplanetaverde@gmail.com)



Planeta Verde



@coplanetaverde



verbal, escrita o en medio electrónico, y tendrá respuesta en (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

### ¿Qué es una queja?

Una queja permite realizar requerimientos por medio de los cuales se manifiesta inconformidad frente a la actuación de funcionarios por la atención recibida, o con la forma como se ha prestado el servicio de aprovechamiento. Es importante tener en cuenta que esta queja puede hacerse de forma verbal, escrita o en medio electrónico, y tendrá respuesta en (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

### ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es la acción que posibilita realizar requerimientos a través de los cuales se manifiesta inconformidad con la no prestación del servicio de aprovechamiento, con las rutas de recolección, inconvenientes con la facturación, entre otras. Este Reclamo puede hacerse de forma verbal, escrita o en medio electrónico y tendrá respuesta en (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

### ¿Qué es una sugerencia?

Es una idea que se transmite, se indica o se insinúa a la organización y/o persona, la cual apunta al mejoramiento continuo de los procesos realizados por la entidad. También puede hacerse de forma verbal, escrita o en medio electrónico y tendrá respuesta en (10) días siguientes a la fecha de su presentación.

### ¿Qué es una felicitación?

Es una expresión oral o escrita con la que se busca resaltar los aspectos positivos de la organización y el desarrollo efectivo de sus procesos. Se puede hacer de forma verbal, escrita o en medio electrónico y tendrá respuesta en (10) días siguientes a la fecha de su presentación.

NUESTROS ALIADOS



AFILIADOS A:



Cooperativa de trabajo Asociado Planeta Verde  
NIT: 811.026.010-9  
Transversal 49 No. 33-100 (Vía Antiguo Tranvía)  
Rionegro, Antioquia - Colombia  
Telefax: (+574) 532 1817 – Móvil: 314 812 0251  
[cooplanetaverde@gmail.com](mailto:cooplanetaverde@gmail.com)



Planeta Verde



@coplanetaverde



#### NUESTROS ALIADOS



#### AFILIADOS A:



## 5. CAMPOS OBLIGATORIOS QUE SE DEBEN REGISTRAR:

- ✓ **Lugar de prestación del servicio:** Este aplica tanto para el sector domiciliario, industrial o comercial. Es necesario diligenciar tanto la dirección completa como el nombre de la empresa o establecimiento si aplica.
- ✓ **Persona a cargo del servicio:** Este campo aplica puntualmente para la persona que presta directamente el servicio.
- ✓ **Fecha:** Fecha completa del día en el que se presenta la PQRSF.
- ✓ **Hora:** Hora completa en el que se presenta la PQRSF.
- ✓ **Comentarios:** En este espacio se debe realizar una breve descripción de la PQRSF y de ser posible, clasificarla.
- ✓ **Persona que presenta:** Nombre completo de la persona que radica la PQRSF.
- ✓ **Entidad/Cargo:** La entidad y el cargo completos para el sector industrial y comercial; si es el caso del sector domiciliario es necesario ingresarlo como **USUARIO DOMICILIARIO**.
- ✓ **Teléfono:** De ser posible ingresar tanto el número fijo como el número celular, para garantizar un adecuado medio de localización.
- ✓ **Correo electrónico:** En este campo ingresar el correo electrónico de mayor uso.
- ✓ **Adjuntar Archivo:** Este es opcional, y aplica para casos en los que se desee presentar algún soporte o registro, por ejemplo una evidencia fotográfica.

**NOTA:** Recuerde que es necesario siempre finalizar dando clic en **ENVIAR**, así se garantiza el envío de su **PQRSF**.

Cooperativa de trabajo Asociado Planeta Verde  
NIT: 811.026.010-9  
Transversal 49 No. 33-100 (Vía Antiguo Tranvía)  
Rionegro, Antioquia - Colombia  
Telefax: (+574) 532 1817 – Móvil: 314 812 0251  
[coplanetaverde@gmail.com](mailto:coplanetaverde@gmail.com)



Planeta Verde



@coplanetaverde



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Planeta Verde trabaja día a día para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios que presta. Si tiene alguna inconformidad, le sugerimos llenar con objetividad este formato, con el fin de manifestar sus inquietudes de manera oportuna. Por favor sea muy puntual con la información suministrada.

Lugar de prestación del servicio:

Persona a cargo del servicio:

Fecha:

Hora:

Comentarios:

Persona que presenta:

Entidad/Cargo:

Teléfono:

Correo electrónico:

Adjuntar archivo (Máximo 5MB):

Ningún archivo seleccionado

Enviar

ESTROS ALIADOS



## 6. COMO CONSULTAR EL ESTADO DE SU SOLICITUD:

El estado de su solicitud puede realizarlo por diversos medios:

- **Vía telefónica:** PBX (57-4) 5321817
- **Atención personalizada:** En el punto de Atención al usuario ubicado en la Transversal 49 # 33-100, vía antiguo tranvía, Rionegro – Antioquia
- **Correo electrónico:** [servicioalcliente@cooperativaplanetaverde.org](mailto:servicioalcliente@cooperativaplanetaverde.org)

Gracias por su atención.

AFILIADOS A:



Cooperativa de trabajo Asociado Planeta Verde  
NIT: 811.026.010-9  
Transversal 49 No. 33-100 (Vía Antiguo Tranvía)  
Rionegro, Antioquia - Colombia  
Telefax: (+574) 532 1817 – Móvil: 314 812 0251  
[cooplanetaverde@gmail.com](mailto:cooplanetaverde@gmail.com)



Planeta Verde



@coplanetaverde