



Seguimiento
Capital

**PQR Y
RECLAMACIÓN**

CÓMO HACER UN PQR CORRECTAMENTE

Guía para redactar un reclamo claro, adjuntar pruebas útiles y evitar errores que debilitan tu caso

Documento informativo para organizar tu caso, reunir evidencia y actuar con mayor claridad.

Introducción breve

Qué es un PQR

Un **PQR** es una petición, queja o reclamo presentado ante una entidad para solicitar revisión, respuesta o corrección frente a un hecho que te afecta. En casos financieros o de fraude, un **PQR** bien redactado sirve para dejar trazabilidad, exigir investigación y abrir una ruta formal de respuesta.

No basta con decir **“me estafaron”** o **“el banco no me ayudó”**. Un buen **PQR** explica los hechos en orden, identifica el movimiento cuestionado y adjunta soportes suficientes para que la entidad no pueda responder de **forma genérica**.

Paso a paso

1. Identifica a quién va dirigido

Coloca el nombre del banco, entidad financiera, plataforma o empresa responsable. Si conoces el área, inclúyela.

2. Resume el caso con precisión

Explica qué pasó, en qué fecha, por qué afecta tu dinero o tus derechos y qué gestión hiciste previamente.

3. Detalla lo que solicitas

Pide revisión, investigación, reversión, explicación técnica, copia de soportes, corrección de información o respuesta de fondo.

4. Adjunta pruebas completas

Menciona y anexa extractos, chats, correos, capturas, comprobantes y radicados. Enuméralos.

5. Conserva radicado y respuesta

Guarda el número de radicado, fecha de envío y acuse de recibido. Sin trazabilidad, el seguimiento se complica.

Lista de pruebas / documentos

- Documento de identidad y datos de contacto.
- Número de producto afectado: cuenta, tarjeta, crédito, billetera o usuario de plataforma.
 - Fecha, hora, valor y referencia del movimiento reclamado.
- Extracto, historial o certificado donde se refleje el cargo o transacción.
- Chats, correos, audios o mensajes relacionados con el hecho.
- Radicados previos, respuestas del banco y nombres de asesores si los tienes.
- Capturas donde se vea claramente remitente, fecha y contexto.

Errores que debes evitar

- Redactar con rabia, insultos o amenazas: debilita la presentación.
- Hacer un relato demasiado largo sin separar hechos, pruebas y solicitud.
- No pedir nada concreto; un PQR debe decir exactamente qué esperas como respuesta.
- Adjuntar soportes sin nombre, sin orden o sin explicación.
- Enviar el PQR y no guardar evidencia del envío o radicado.

Modelo o plantilla

Plantilla base para copiar y adaptar

Señores: [Nombre de la entidad]

Asunto: PQR por [describir brevemente el motivo]

Yo, **[nombre completo]**, identificado con **[tipo y número de documento]**, presento este PQR con el fin de solicitar revisión formal sobre los siguientes hechos: **[resumen de lo ocurrido con fecha, hora y valor]**.

He realizado las siguientes gestiones previas: **[indicar reportes, llamadas o radicados]**. Como soporte, adjunto: **[enumerar documentos]**.

Solicito puntualmente: **[indicar lo que pides: investigación, reversión, respuesta escrita, copia de soportes, etc.]**.

Agradezco respuesta clara, completa y por escrito dentro de los términos aplicables.

Cierre con contacto

Seguimiento Capital

Podemos ayudarte a organizar la evidencia, mejorar la redacción de tu caso y dejar trazabilidad para que tu reclamación no quede débil ni incompleta.

Contacto sugerido: WhatsApp · Facebook ·
Tiktok Instagram · Correo corporativo