	PROCEDIMIENTO **CONTROL DE RECEPCIÓN, ELABORACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTAS A PQRSD**	**Código: SAC-Pc078**	
		Versión: 3	
		Fecha: 19/03/2021	

Objetivo	Alcance	Área o dependencia responsable	Generalidades
Establecer el proceso interno de recepción, tramite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que son presentados por la comunidad en general y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.	Inicia con la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación, luego de esto se realiza el análisis y posterior contestación a la PQRSD, y finaliza con la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario.	Dirección de servicio al cliente.	El siguiente procedimiento se acoge a la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Es importante resaltar que este procedimiento se desarrolla sobre la plataforma de radicación de correspondencia, definido por Empresas Públicas de Cundinamarca.

Ítem	Descripción (Actividad y/o Tarea)	Cargo responsable	Puntos de control	Formatos y/o registros.	Descripción de la Actividad
1	INICIO Recepción de PQRSD	Gerente, subgerentes, directores, profesionales, técnicos y auxiliares de apoyo de cada área.	Tiempo máximo: Entre 1 día hábil	Numero de formatos SAC-F213 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Demandas Buzón	Se realiza recepción de las PQRSD a través de los canales oficiales que se describen a continuación: **Por correspondencia:** Serán instauradas en la oficina de radicación. **Canal presencial:** Escrito o verbal en la entidad o en campo. El funcionario encargado, digitará la información en el formato SAC-F213. A su vez deberá asegurarse que contenga los datos necesarios para la identificación del usuario y del requerimiento, posteriormente la llevará a la oficina de radicación. **Vía telefónica:** El funcionario encargado, digitará la información en el formato SAC-F213. A su vez deberá asegurarse que contenga los datos necesarios para la identificación del usuario y del requerimiento, enseguida será llevada a la oficina de radicación. **Correo electrónico contactenos@epc.com.co:** así mismo en el caso que llegue un requerimiento al correo institucional de los funcionarios, estos deberán radicarlo en la oficina dispuesta para tal fin, ya sean en físico o medio magnético. **Página Web:** Recepción de la PQRSD a través del formulario web que se encuentra en la página www.epc.com.co. La totalidad de las PQRSD recibidas por cualquiera de los canales de comunicación disponibles, serán gestionadas a través del módulo de PQRSD, con el fin de tener control y realizar seguimiento, a las observaciones interpuestas por los ciudadanos. **NOTA:** En caso de que ingrese una PQRSD por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad después de las 4 pm, esta se dejará para radicación el día hábil siguiente.
2	Radicación de PQRSD	Recepcionista Dirección de Servicio al Cliente	N/A	Registro plataforma PQRSD Documento radicado en el sistema de gestión de correspondencia y anexos	Se realiza la radicación y registro en la ventanilla única de todas las PQRSD interpuestas por los ciudadanos, con el fin de obtener un número de identificación, por el cual se realizará el seguimiento a cada una de ellas.
3	Análisis y asignación de PQRSD al área competente	Dirección de Servicio al Cliente	Revisión del contenido de la solicitud y sus anexos **Tiempo máximo:** Entre 1 día hábil	N/A	Las solicitudes serán enviadas al área competente, mediante el sistema de gestión de correspondencia. Cuando se determine que la PQRSD no es competencia de la empresa, la Dirección de servicio al cliente, de acuerdo a la ley 1755 en su artículo 21, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, ejecutará el traslado por competencia y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. En caso de que la PQRSD sea compartida por dos entidades, la dirección de servicio al cliente informará al peticionario el traslado por competencia parcial, donde se mencione la entidad correspondiente y se realizará la asignación a la Dirección de competencia para así dar respuesta de manera directa al ciudadano por parte de EPC. De igual manera se brindará información sobre los puntos que son competencia de cada entidad.
4	Análisis y proyección de la respuesta	Gerente, subgerentes o directores / profesionales, técnicos y auxiliares de apoyo de cada área	Revisión del contenido de la solicitud y sus anexos Tiempo máximo: De acuerdo con el tipo de solicitud: -Derecho de petición 11 días hábiles (para población clasificada en los siguientes rangos se aplicarán 6 días hábiles: Niños, niñas, personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores) -Solicitud de información pública 6 días hábiles -Consulta de información 26 días hábiles -Queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación 11 días hábiles	Formato Comunicación externa emitido sistema de correspondencia	Una vez analizado el contenido de la solicitud realizada por el ciudadano, es necesario proyectar internamente el tiempo de respuesta. Lo anterior para los casos que se requiera un tiempo mayor al inicialmente reglamentado, teniendo en cuenta que se brindará una respuesta de fondo al peticionario. Se deberá realizar un borrador de la comunicación utilizando para su proyección el sistema de gestión de correspondencia, evitando que se hagan impresiones innecesarias. La respuesta formulada se deberá enviar a la bandeja virtual del encargado de la revisión, Directivo o jefe a cargo del proceso. Por presentación y uniformidad en las comunicaciones oficiales de la entidad, se deberán proyectar sobre el Modelo de respuesta de PQRSD disponible en la plantilla de generación de respuesta de mercurio. La proyección de respuesta debe cumplir con los siguientes criterios: -Debe ser respondida con un lenguaje claro -La información contenida será oportuna -La respuesta debe ser de fondo En los casos en que la PQRSD sea compartida por varias direcciones, la respuesta parcial correspondiente a cada dirección será enviada a la dirección de servicio al cliente, con el fin de ser consolidada. Cuando la PQRSD se haya atendido en oficina o en campo, sea de manera verbal o escrita, se deberá dejar un precedente formal de la respuesta dada al peticionario. Por lo cual, se proyectará un documento oficial de respuesta y se adjuntan las evidencias pertinentes, como actas de reunión, imágenes, fotos, videos, etc.
5	Aprobación de NO A SI	Gerente, subgerentes o directores	Revisión de la respuesta proyectada **Tiempo máximo:** Entre uno (1) y tres (3) días hábiles.	Documento radicado en el sistema de gestión de correspondencia y anexos..	El director o jefe deberá revisar la calidad de la respuesta, de acuerdo con los criterios establecidos en el paso 4, y hará los ajustes necesarios, buscando que esta sea clara y de fondo. **A:** *¿la* respuesta es pertinente? **SI:** seguirá el proceso. (Paso 6) **NO:** se devolverá por intermedio del sistema de gestión de correspondencia, al encargado de proyectar la respuesta. (Paso 4)
6	Envío de respuesta o publicación en página web	Directivos, profesionales, técnicos y auxiliares de apoyo de cada área	Revisión de la respuesta proyectada **Tiempo máximo:** 1 día hábil	Carta firmada por el jefe de la dependencia	Una vez revisada y aprobada la respuesta de PQRSD, esta será radicada en el sistema de correspondencia para la generación del consecutivo de comunicación externa. De esta manera el funcionario allegará la respuesta al peticionario, de acuerdo con el medio de respuesta solicitado en el momento que fue generada la PQRSD, ya sea de manera telefónica, correo electrónico o por correspondencia. En el caso que la PQRSD, se haya generado como anónima, se remitirá la respuesta a la dirección de servicio al cliente, solicitando la publicación en la página de web, con fecha de inicio y fecha final de publicación. Una vez remitida la respuesta de la PQRSD, se debe adjuntar el enlace de la encuesta de satisfacción. **NOTA:** En el caso que la respuesta comprometa a varias áreas los responsables enviarán a la dirección de servicio al cliente a través de oficio interno, la información que corresponda, para que esta sea consolidada y enviada al ciudadano.
7	Cierre de la PQRSD FIN	Gerente, subgerentes y directivos.	Revisión del soporte de envió, anexos o comentarios **Tiempo máximo:** Entre 1 o 2 días hábiles	Soporte documento externo mercurio con número de radicado.	Una vez el jefe confirme que el envío de la respuesta y/o de los anexos o comentarios sean suficientes, el directivo responsable tendrá la facultad de darle evacuación en el sistema de correspondencia y efectivo cierre.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0	12-sep-17	Versión inicial	Guillermo Rincon Triana.	Director de servicio al cliente
1	8-may-18	Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015	Guillermo Rincon Triana.	Director de servicio al cliente
2	27-ago-18	Inclusión en el Item 2 el responsable a la Dirección de Servicio al Cliente	Guillermo Rincon Triana.	Director de servicio al cliente
3	19-mar-21	Cambios en la estructura del documento y pasos en el procedimiento	Felipe Vanegas Cala	Director de servicio al cliente