EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.

DIRECCIÓN DE
Servicio al cliente

#EPCPrimeroenAgua

GUIA PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES Y LAS PARTES INTERESADAS

Versión 4

pda Cundinamarca

CUNDINAMARCA ¡REGIÓN Que Progresa!

Gobernación de Cundinamarca

CONTENIDO

1. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO 4
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. NORMATIVIDAD 4
5. DEFINICIONES 5
6. CAPÍTULO I 7
GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN 7
6.1 VALORES EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE. 7
6.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O DE LAS PARTES INTERESADAS. 8
6.3 CANALES DE ATENCIÓN. 9
6.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN. 10
6.4.1 GENERALIDADES 11
6.4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL. 11
6.4.3 ATENCIÓN PRESENCIAL COMÚN. 11
6.4.4 ATENCIÓN PREFERENCIAL. 12
6.4.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. 14
6.4.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL 15
7. CAPITULO II. 16
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) 16
7.1 OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES 16
7.2 MODALIDADES Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES: 17
7.3. CONTENIDO DE LAS PETICIONES 17
7.4. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA FRENTE A LA DESATENCIÓN DE PETICIONES: 18
7.5 PETICIONES INCOMPLETAS: 18
7.6 PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS: 18
7.8 ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: 18
7.9 INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS: 19
8. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA PREPARAR Y SUSCRIBIR RESPUESTAS. 19

8.1 TIEMPO DE PROYECCIÓN Y REVISIÓN. 20
8.2 SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DE SUSCRIBIR (FIRMAR) LAS RESPUESTAS. 20
Por el Gerente General. 20
- Por las Subgerencias y la Secretaria de Asuntos Corporativos. 21
- Por los directores de dependencias 21
8.3 FIRMA DIGITAL. 22
9. RESPONSABILIDAD DEL ÁREA DE CORRESPONDENCIA Y DIRECCION DE SERVICIO AL CLIENTE. 22
9.1 USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA. 22
9.3 INFORME DE PQRSD. 22

1. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

Director de Servicio al Cliente.

2. OBJETIVO

Establecer un método adecuado para la atención de los clientes y partes interesadas de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP, a fin de responder oportunamente a sus necesidades y expectativas, de manera eficiente y eficaz.

3. ALCANCE

Esta guía para la atención a clientes y partes interesadas establece los aspectos jurídicos y técnicos, que se deben aplicar a fin de lograr una óptima atención de los requerimientos o solicitudes que llegan a la empresa. Ya sea, a través de la atención personalizada realizada en las oficinas, en el trabajo de campo o por los diferentes canales de comunicación disponibles. Este documento, adicionalmente, ofrece pautas sobre la actuación de los funcionarios en los momentos de verdad.

4. NORMATIVIDAD

- Art. 23 Constitución política de Colombia.: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".*
- Ley 1952 de 2019, por la cual se expide el Código General Disciplinario. Y ley 2094 de 2021, por la cual se atribuye a la Procuraduría General de la Nación funciones jurisdiccionales para la vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.
- Art. 6 - Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Art 76 - Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 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.

- Decreto 1166 de 2016, del Ministerio de Justicia y del derecho. Por el cual se adiciona el capítulo 12, al Título 3, de la Parte 2, del Libro 2, del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1499, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

5. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones son tomadas del protocolo de servicio al ciudadano y la NTC-ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de La Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía, que pueda tomar acciones para su solución.

Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.

Preguntas frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas, resultado de los cuestionamientos usuales de los ciudadanos, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

OTRAS DEFINICIONES:

Agradecimiento: el usuario manifiesta complacencia o satisfacción, por un bien o servicio prestado.

Anónimo: manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.

Atención al cliente: es el servicio o atención, que una empresa brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, reclamos, venderle un producto o servicio; entregarle el mismo y hacer seguimiento al nivel de satisfacción en el cliente.

Consulta: es aquella en la que se solicita una opinión sobre un asunto de competencia de la empresa.

Denuncia: puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa (sancionatoria o ético profesional).

Derecho de petición: es una facultad, que la Constitución Nacional en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, suministrando información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Entes de Control: son los organismos a los que la Constitución política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, la defensoría del pueblo y el control fiscal.

Grupos de Interés: son aquellos que no forman parte de la empresa, pero se ven afectados por las decisiones o actividades de la misma.

Nuestros Clientes: Son todas aquellas organizaciones gubernamentales como la gobernación de Cundinamarca, alcaldías municipales, empresas públicas operadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado, las comunidades beneficiadas, entre otras definidas en las caracterizaciones de los procesos.

Momento de verdad: es el preciso instante en que el cliente se pone en contacto con los servicios de la empresa, formando la base de la comunicación y la generación de opinión sobre la calidad de la información.

Pregunta: inquietud o interrogante del usuario, frente a los servicios que presta la Entidad.

Petición: derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular que busca obtener su pronta resolución.

Peticiones de información: estas se pueden formular en caso de que se desee conocer una situación en concreto o saber cómo pueden acceder o expedir documentos públicos que reposan en la empresa.

Petición de documentación: solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Quejas: es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con tal forma y condiciones en que se ha presentado el servicio.

Reclamos: cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

Servicio al cliente: es la relación que se da entre los clientes o grupos de interés y la empresa a través del establecimiento de conversaciones y contactos, que permiten atender sus necesidades, aclarar dudas y escuchar quejas.

Sugerencia: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

6. CAPÍTULO I
GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN

6.1 VALORES EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE.

La atención y servicio, se enmarca en seis valores fundamentales que orientan y legitiman nuestras acciones, comportamientos y relaciones con nuestros clientes y/o partes interesadas, definidos en el código de integridad de EPC.

a) **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad; cumpliendo los deberes con trasparencia y rectitud. Para, favorecer el interés general en el cumplimiento de las metas establecidas en el plan estratégico de EPC S.A. E.S.P. Así, se facilita el acceso a la información pública de manera veraz, oportuna y comprensible en los medios destinados al servicio al cliente.

b) **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas de la Empresa y aquellas que son usuarios de la misma, con sus virtudes y defectos; sin importar su labor, su procedencia, títulos y/o cualquier otra condición. Para así brindar atención con amabilidad, igualdad y equidad a través de palabras, gestos y actitudes a todas las personas en cualquier situación.

c) **Compromiso:** es reconocer la importancia del rol que se cumple como servidor público y estar en permanente disposición para comprender y resolver las necesidades de los usuarios de EPC S.A. E.S.P. buscando siempre mejorar su bienestar; escuchando y orientando a quien necesite información o guía en cualquier solicitud recibida.

d) Diligencia: cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo público, con atención, para así dar respuesta a los usuarios con prontitud, destreza y eficiencia.

e) Justicia: actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

f) Hidroética: ser precursor del cuidado del recurso hídrico en los aspectos laborales, personales y familiares. Para así, orientar a los usuarios del uso adecuado del agua, cuando se evidencie una conducta irregular frente al uso del mismo.

6.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O DE LAS PARTES INTERESADAS.

Los clientes y partes interesadas de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P, tienen derechos amparados en la constitución y las leyes. Por lo tanto, es importante que los conozcamos y los garanticemos.

DERECHOS:

Los derechos de los usuarios han sido tomados de la Constitución Política de Colombia; la Ley 1437 de 2011:

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Así, como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

  Las actuaciones anteriores podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público establecidas.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite, y obtener copias de los respectivos documentos.

- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos establecidos previstos por la Constitución y Leyes establecidas.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones, en los plazos establecidos para el efecto.

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad; niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés. A que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Y a que éstas últimas, le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

DEBERES:

Al mismo tiempo, los deberes de los usuarios son:

- Obrar conforme al Principio de Buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas. se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

- Mantener un trato respetuoso con los funcionarios y/o servidores públicos.

- Acatar la Constitución y las Leyes.

- Utilizar los medios disponibles para la atención de la ciudadanía.

- Toda petición debe ser respetuosa y veraz.

- Presentar las PQRSD en los formatos que ha establecido la entidad para dicho fin.

- Aportar información o documentos de apoyo reales, para que la respuesta pueda ser clara y precisa.

6.3 CANALES DE ATENCIÓN.

De conformidad a lo establecido en la ley y en pro de brindar un excelente servicio, Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., pone a disposibilidad de nuestros clientes, partes interesadas y comunidad en general los siguientes canales de atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Servicio al ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11 y 7. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM
Atención personalizada	Visitas de obras	Municipios de Cundinamarca	Se determina según el tiempo establecido por los funcionarios y contratista.
Telefónico	Línea fija	(601) 7954480 Ext. 5000	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM
Virtual	Formulario electrónico	http://www.epc.com.co/pqrs/	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Correo electrónico	contactenos@epc.com.co	
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	juridica@epc.com.co	
Redes sociales	Twitter	EPCUNDI	
	Instagram	EPCUNDI	
	Facebook	EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP	
Escrito	Radicación comunicación escrita.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM
	Buzón de Sugerencias.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	

6.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN.

El protocolo para la atención al ciudadano en EPC S.A. E.S.P., ha sido creado para brindar orientación a los funcionarios y contratistas, respecto a la atención y servicio al cliente.

6.4.1 GENERALIDADES

- Recibir al usuario con una frase de bienvenida y mantener durante el tiempo de atención, una actitud amable.
- Permitir que el usuario exprese su solicitud y evitar interrumpirlo durante ese proceso.
- Centrar toda la atención en escuchar al usuario.
- Obtener toda la información necesaria, para dar una respuesta o solución óptima.
- Enfocarse en dar una solución al peticionario.
- Informar a la persona acerca de las acciones que se llevarán a cabo, para solucionar los inconvenientes presentados.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en la entidad, por no ser competencia de esta, brindar una guía de las acciones que debe realizar el usuario.

6.4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL.

Se puede dar en dos circunstancias; presencial común o de manera preferencial, las cual tendrán el siguiente protocolo:

6.4.3 ATENCIÓN PRESENCIAL COMÚN.

a. La presentación personal puede influir en la percepción que se generen los ciudadanos, por esto se debe tener en cuenta a la hora de la interacción con el ciudadano.

b. Mantener el espacio de trabajo ordenado y limpio; y conservar un buen comportamiento en este.

c. Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea la persona quien salude primero.

d. Mantener contacto visual con el ciudadano, desde el momento en que se acerca, para dar a conocer su solicitud.

e. La expresividad fácil es importante a la hora de dar atención, por eso, se debe procurar que, el lenguaje corporal sea coherente con el lenguaje verbal.

f. Dar atención exclusiva durante el tiempo que el ciudadano requiera para comunicarse.

g. Usar las herramientas necesarias o comunicar al área encargada de la solicitud, para que el ciudadano pueda ser atendido de manera correcta procurando que siempre sea usado el lenguaje claro.

h. Es importante ofrecer la información completa acerca de los trámites y los tiempos de respuesta establecidos. Así, como el avance de la solicitud.

i. Dar a conocer al solicitante los documentos necesarios para la radicación de PQRSD.

j. Informar sobre los canales de comunicación disponibles para la atención al ciudadano y sus horarios de funcionamiento.

k. Evaluar, a través de la encuesta de satisfacción, la atención brindada para conocer la opinión del ciudadano y detectar posibles acciones de mejora.

l. Finalizar el proceso, con una despedida cordial.

6.4.4 ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Se da a ciudadanos en situaciones particulares como condiciones de discapacidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012: los funcionarios públicos deben tener claridad respecto a la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones. Por lo tanto, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones, a la hora de brindar atención:

a) Adultos mayores y mujeres embarazadas:

- Cuando los usuarios ingresan a la empresa, se les debe indicar donde se encuentran las salas de espera, para que puedan estar allí.

- La atención dentro de este público, debe darse en el orden de llegada.

b) Personas en condición de discapacidad:

- Identificar las diferentes condiciones de discapacidad de las personas, que acudan a la entidad.

- No dar un trato diferente a estas personas y usar un lenguaje claro y adecuado a la hora de establecer la comunicación.

- Mantener la naturalidad en la actitud y evitar hacer comentarios que pueden interpretarse como ofensivos o con tono de burla.

- Si la persona acude a la empresa con un acompañante, solicitar indicaciones acerca de quién de ellos será el responsable de hacer la radicación de la solicitud.

- Brindar la información de manera adecuada, usando un lenguaje claro.

- Realizar retroalimentación, para verificar que la información brindada ha sido comprendida. En caso, que no sea así, repetir la información asegurándose de que el lenguaje de comunicación sea fácil de comprender.

c) Discapacidad visual:

- Mantener un contacto respetuoso, evitando halar a la persona del brazo o de su ropa.

- Informar con frecuencia a la persona, acerca de las actividades que se están llevando a cabo para atender a la solicitud.

- Generar indicaciones claras de donde se encuentran los elementos que el usuario necesita.

- Si la persona tiene un perro guía, no deben ser separados. Además, procurar no distraer o consentir al animal.

- Si el usuario requiere ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de la persona en su hombre e indicar el camino.

- Informar con claridad cuáles son los documentos que están siendo entregados, para así evitar confusiones al ciudadano.

- Si por alguna razón el servidor público requiere retirarse de su puesto, informar al ciudadano antes de dejarla sola, procurando que no sea por un tiempo extenso.

d) Discapacidad auditiva, sordera o hipoacúsicas:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras en forma pausada y clara, para que el usuario pueda identificarlas de manera más fácil.

- Evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que el usuario no podría realizar una lectura de labios.

- Hacer uso adecuado del lenguaje corporal y las expresiones faciales. En caso de no entender la necesidad del usuario, pedir que se repita la información o brindar los elementos necesarios, para que el ciudadano pueda escribir su solicitud.

- Si su medio de comunicación es escrito, procurar que el mensaje este redactado de forma correcta: redacción clara y palabras sencillas.

e) Atención a personas con sordoceguera:

- Informar al usuario que la persona se encuentra presente, tocándola suavemente en el hombro o brazo.

- Si la persona cuenta con un acompañante, preguntar acerca de los medios adecuados para atender a la persona.

- Permanecer en el campo de visión del ciudadano, puesto que no se conoce si la persona conserva alguna capacidad visual.

- Si identifica que la persona usa audífonos, comunicarse con ella gesticulando correctamente.

f) Atención a personas con discapacidades físicas o motoras:

- No tocar, ni cambiar los instrumentos de ayuda, como muletas, bastones, o caminadores de su lugar.

- En caso de que el usuario se encuentre en silla de ruedas, mantener una distancia mínima de un metro frente a ella.

6.4.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red de telefonía fija o móvil. Por eso, se quiere brindar una correcta atención. Esta es la guía general para este medio de información:

a) Contestar las llamadas antes de que suene el tercer timbre.

b) Atender la llama de manera clara y respetuosa.

c) Informar a la persona el nombre del servidor público que está realizando la atención, así como el área a la que pertenece.

d) Preguntar el nombre del usuario y brindar el espacio para que pueda comunicar su solicitud.

e) Tomar apuntes de los puntos importantes, evitando interrumpir a la persona.

f) Conocer todas las funciones del teléfono.

g) Conocer las funciones y/o responsabilidades de cada dirección.

h) Procurar contar con una guía actualizada de nombres y números de la empresa.

i) Prestar atención a las palabras que se usarán para realizar la comunicación.

j) Hablar de manera pausada, para que el usuario puede entender la información brindada.

k) Si debe poner la llamada en espera, explicar el motivo e informar cuánto será el tiempo de espera.

l) Al retomar la llamada, agradecer por la espera y comunicar toda la información.

m) En caso de que, la información no pueda ser brindada de manera inmediata, explicar la razón y los tiempos en que se brindará la respuesta. Solicitar un número de contacto para devolver la llamada, en caso de que sea necesario.

6.4.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Esta guía establece generalidades para los medios digitales de atención al ciudadano.

a) Analizar si la solicitud es competencia de EPC S.A. E.S.P., en caso de no serlo remitir a la entidad responsable.

b) Al enviar la respuesta a través del correo, definir el asunto con claridad.

c) Enviar el documento al destinatario principal (persona que radicó la solicitud).

d) Escribir el mensaje en un tono formal y procurar que este sea corto y conciso.

e) Responder a todas las solicitudes realizadas.

f) Guardar el archivo en un formato, que pueda ser visualizado en la mayoría de los softwares.

g) Firmar el correo con nombre completo, cargo, número de contacto y dirección de la empresa.

h) Revisar el mensaje antes de enviarlo y verificar que la información brindada esté completa en lenguaje claro y correcto.

i) Evitar errores de ortografía.

j) Redactar los textos en párrafos en caso de que la información sea extensa. Para así, facilitar la lectura del mismo.

k) Enviar encuesta de satisfacción al ciudadano https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9nozLKBBrRYYCPYZSg7CxuUxuyCA3yE_xBLJ8AtU_2MlCsA/viewform , al finalizar el proceso.

7. CAPITULO II.
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Esta guía toma la LEY 1755 de 2015, como rectora de las PQRSD dentro de la entidad. *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código del Procedimiento Administrativa y de lo Contencioso Administrativo".*

7.1 OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el código, por motivos de interés general o particular. Así, como obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Las personas podrán solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una entidad jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de personas dedicadas a su protección o formación.

7.2 MODALIDADES Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, **toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.**

1. **Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.** Si en ese lapso de tiempo no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario. Como consecuencia, **las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.**

2. **Las peticiones, mediante las cuales se eleva una consulta** a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de **los treinta (30) días hábiles a su recepción.**

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley; expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente propuesto.

7.3. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Toda petición deberá contener:

La designación de la autoridad a la que se dirige.

Nombres y apellidos completos del solicitante y si aplica nombre y apellidos de su representante y/o apoderado, tipo y número del documento de identidad y de la dirección o correo electrónico donde recibirá la correspondencia. El peticionario puede incluir el número de contacto si lo desea.

Objeto de la petición.

- Las razones en las que se fundamenta la petición.
- La relación y remisión de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando sea necesario.

7.4. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA FRENTE A LA DESATENCIÓN DE PETICIONES:

Cuando la autoridad constate, que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término de un mes.

7.5 PETICIONES INCOMPLETAS:

Cuando la autoridad constate, que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término de un (01) mes.

7.6 PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS:

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, ya que como lo señala la Ley a través de la Corte Constitucional, "… elemento esencial del derecho de petición radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad (Sentencia T-353/00- Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo). Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto a peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptible, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

7.8 ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES:

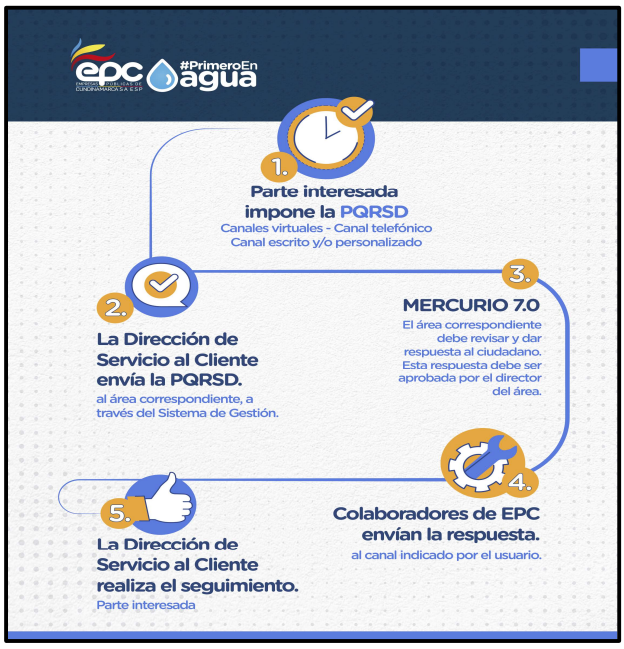
Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas, para evitar un perjuicio irremediable al peticionario; quien, deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

7.9 INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS:

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política de Colombia o la ley, y en especial:

- ✓ Los relacionados con la defensa y seguridades nacionales.
- ✓ Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- ✓ Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas.
- ✓ Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- ✓ Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- ✓ Los amparados por el secreto profesional.
- ✓ Los datos genéticos humanos.

8. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA PREPARAR Y SUSCRIBIR RESPUESTAS.



Esta información fue tomada del procedimiento SAC-Pc078: Control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD. Para consultar el documento completo ingresar a: https://n9.cl/yog7z o con el QR.

Al finalizar el proceso se deberá realizar la Encuesta de Satisfacción de PQRSD, creada por la Dirección de Servicio al Cliente. (https://forms.gle/tfV2FqSrWKLDXgr6A).

8.1 TIEMPO DE PROYECCIÓN Y REVISIÓN.

Las peticiones deben resolverse de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado. Las respuestas deben ser puestas en conocimiento del peticionario.

8.2 SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DE SUSCRIBIR (FIRMAR) LAS RESPUESTAS.

Las comunicaciones oficiales derivadas de la gestión de peticiones que requieren trámite interno y externo tendrán validez legal siempre y cuando cuente con el siguiente procedimiento para su firma:

- **Por el Gerente General.**

Las comunicaciones dirigidas al Presidente y/o al Vicepresidente de la República; a los Ministros de Despacho y directores del orden nacional; a Senadores y Representantes a la Cámara; a los representantes de los diferentes órganos de control; los Gobernadores, Diputados, a los secretarios de departamento, a los alcaldes municipales, a los concejales municipales, a las cabezas de las entidades del orden nacional, departamental o municipal, del nivel central o descentralizadas; las federaciones y confederaciones de gobernadores y alcaldes; organismos internacionales, ONG´S. Los documentos en los que se solicite viabilidad de proyectos y las demás que se consideren, serán suscritas por la Gerencia General.

Las respuestas proyectadas para conocimiento y firma del Gerente deberán ser radicadas en la Gerencia General, con mínimo cinco (5) días hábiles antes de su vencimiento y contar los siguientes parámetros:

Nombre y cargo de quien proyecta.

Revisión del director o Supervisor.

Visto bueno del Subgerente del área.

En los casos que se considere necesario, las respuestas proyectadas podrán contar solo el visto bueno del Subgerente del área, adjuntando los soportes completos (lo cual incluye el oficio, al que se está dando respuesta y los anexos a que haya lugar).

En caso de que un oficio sea revisado en la Gerencia General y sea devuelto para ajustes, los mismos deberán efectuarse el mismo día de la devolución.

- **Por las Subgerencias y la Secretaria de Asuntos Corporativos.**

Las comunicaciones dirigidas a los representantes legales de establecimientos públicos y privados; las sociedades de economía mixta; empresas industriales y comerciales del estado. Presidentes de juntas de acción comunal y veedurías. Secretarias, Direcciones, Subdirecciones, oficinas y departamentos de la Gobernación y las Alcaldías; unidades administrativas especiales, las que le sean designadas por el gerente general y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le competa emitir.

Las respuestas proyectadas deberán ser entregadas con los siguientes parámetros:

Nombre y cargo de quien proyecta.
Revisión de su jefe directo o supervisor con nombre y cargo.
Adjuntar los soportes completos, lo cual incluye el oficio al que se está dando respuesta y los anexos a que haya lugar.

- **Por los directores de dependencias**

Comunicaciones dirigidas a personas naturales o jurídicas en relación con las funciones de su dependencia, comunicaciones dirigidas a servidores públicos internos y externos, aquellas que correspondan a una petición que no consistan en formulación de política; y las que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir y las que le sean designadas por un nivel jerárquico superior.

Las respuestas proyectadas deberán llevar el nombre y cargo de quien las proyecte.

8.3 FIRMA DIGITAL.

Se adopta la firma digital para suscribir las comunicaciones oficiales, en desarrollo de la gestión de peticiones masivas y sus respectivas respuestas, de acuerdo con lo señalado a través del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995.

La firma mecánica consistirá en una firma digitalizada en formato JPG o JPEG, implementada en el sistema que la Entidad disponga para la gestión de peticiones (MERCURIO), la cual será empleada bajo parámetros de seguridad y protección; mediante el uso de la clave del usuario del sistema que suscribe los documentos, para garantizar la identidad del firmante.

9. RESPONSABILIDAD DEL ÁREA DE CORRESPONDENCIA Y DIRECCION DE SERVICIO AL CLIENTE.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión Humana y Administrativa, mediante su oficina de correspondencia, y de la Dirección de Servicio al Cliente, la oportuna recepción, radicación y reparto de las peticiones que se presenten ante la misma.

9.1 USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA.

Con el fin de organizar, controlar, integrar y salvaguardar la información que surge en las actividades y en los procesos que desarrolla la empresa (documentos internos y externos), que generen los servidores públicos, deberán ser elaborados por intermedio del sistema de gestión de correspondencia que provea la entidad, para este caso: Mercurio.

En el sistema de gestión de calidad serán dispuestos para los funcionarios públicos los procedimientos y manuales necesarios para el manejo adecuado del sistema de correspondencia.

9.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La Dirección de Servicio al Cliente, tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento, de acuerdo con la normatividad vigente de la atención de los requerimientos que se reciban por el sistema de radicación de PQRSD, en la Entidad.

Estará a cargo de diseñar e implementar los mecanismos de gestión para hacer seguimiento a la respuesta oportuna en términos del tiempo de cumplimiento establecidos para PQRSD en la ley.

9.3 INFORME DE PQRSD.

- La Dirección de Servicio al Cliente semanalmente enviará un correo interno con el listado de las PQRSD vencidas a cada uno de los colaboradores responsables.

- Se enviará mensualmente a cada directivo y/o supervisor de los contratos de prestación de servicios, el listado consolidado de las PQRSD vencidas de sus colaboradores.

- Se enviará un listado general, cada mes, de PQRSD vencidas a la Gerencia General con copia a la Dirección de Control Interno y la Dirección Jurídica, para su respectivo control.

- Se elaborará un informe Trimestral por parte de la Dirección de Servicio al Cliente, donde se registre el comportamiento periódico de las PQRSD. Dicho informe debe contener el número de peticiones atendidas en el periodo, el tipo de peticiones atendidas, el término en que fueron atendidas y, finalmente, el número de peticiones vencidas.