

	Manual de Procesos y Procedimientos	Documento Controlado
		Código: AM-P-007
		Versión: 21
		Fecha de Emisión: 22-08-12
		Pagina: 1/11

1. Proceso:	Análisis y Mejora
2. Procedimiento:	Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".
3. Objetivo	Establecer un procedimiento conforme a la Política de Gestión Quejas, para dar solución a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias, recibidas de los clientes o de otras partes interesadas, con el fin de dar respuesta oportuna para mantener y mejorar continuamente la satisfacción, la calidad de los servicios y productos prestados por Empresas Publicas de Armenia ESP.
4. Alcance	Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado en especial los de la Cadena de Valor; permitiendo implementar un seguimiento al canal de atención y comunicación y generar acciones de mejoramiento continuo.

5. Definiciones

Denuncia: Notificación a la autoridad mediante documento de una violación a la ley: denuncia por malos tratos. Declaración pública de una situación **ilegal o injusta:** quieren que se escuche la denuncia de sus condiciones de vida. Notificación de la rescisión de un contrato o la voluntad de no prorrogar un tratado.

Derecho de Petición: Mecanismo de defensa que tienen los usuarios de los servicios públicos, a través del cual hacen una solicitud respetuosa ya sea verbal o escrita a las empresas prestadoras de servicios públicos, la cual tiene diferentes fines, tales como, descuentos en la factura, lectura del medidor, visita al predio objeto de reclamo, etc.

EPA ESP: Empresas Publicas de Armenia ESP.

Notificación Personal: Como su nombre lo indica, es la notificación de la decisión que se hace personalmente al usuario que presenta la petición.

Notificación por Edicto: Cuando el usuario no puede ser notificado personalmente de la decisión, transcurridos cinco (5) días, se debe hacer la notificación por el término de 10 días.

Peticionario: Persona o usuario que presenta Derecho de Petición.

PQRDS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explicita o implícitamente se espera respuesta o resolución.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Recurso de Reposición: En el caso que el usuario no se encuentre de acuerdo con la decisión tomada dentro del derecho de petición interpuesto, la ley le otorga la posibilidad de solicitar que la misma sea revisada por el mismo funcionario que la profirió.

Recurso de Apelación: Cuando el funcionario confirma su decisión en el trámite del recurso de reposición, y el usuario ha interpuesto en subsidio recurso de apelación, el expediente se envía a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a fin de que dicha instancia resuelva el caso.

Sugerencia: Manifestación oral o escrita por parte del cliente y/o usuario para mejorar el producto, servicio recibido o actuación de la empresa.

LECA: Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua.

LCM: Laboratorio de Calibración de Medidores.

Gel: Estrategia del gobierno en línea. Es una estrategia definida por el ministerio tic, la cual permite potenciar los cambios que se han presentado en la forma de operar de las naciones, aprovechando los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, que permita además la prestación de más y mejores servicios por parte del estado, dando respuesta satisfactoria a los siguientes interrogantes: ¿cómo hacer más fácil la relación del estado con la ciudadanía? ¿cómo hacer más eficiente la gestión pública? ¿cómo mejorar la satisfacción de los usuarios? ¿cómo proteger y optimizar los recursos públicos? ¿cómo innovar ante los retos institucionales? ¿cómo promover y hacer mejor control social? (molano, 2013).

Tic para servicios: Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias: busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la Empresa, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

Logro Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD): Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

6. Descripción de Actividades

Actividades a Realizar	Descripción de Actividades	Resultado	Responsable	Registros
Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias recepcionada en el 116				
	<p>El funcionario que atiende las PQRDS que presenta el usuario o suscriptor por medio de llamadas telefónicas o personalmente, diligencia el registro Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias, correspondiente, e informa de manera inmediata por radio Teléfono o por teléfono al responsable del proceso que ejecute la actividad.</p> <p>En el caso de presentarse PQRDS sobre las actividades realizadas en los Laboratorios de Calibración de Medidores LCM y Ensayo de Calidad de Agua LECA el funcionario que atiende las PQRDS en el proceso y/o en la Dirección Comercial que presenta el cliente diligencia el registro Reporte de PQRDS, correspondiente e informa de manera inmediata a los Profesionales Especializados (Directores Técnico de los laboratorios), para el caso del LECA, las PQRDS de los usuarios de EPA ESP se recepcionan y se realiza el trámite a través de los clientes internos (Gestión Distribución de Agua Potable y Gestión Captación y Tratamiento). Nota los PQRDS presentados por la calidad del agua, no se clasifican como resultado de los servicios prestados por LECA.</p>	Recepción y Reporte del PQRDS	<ul style="list-style-type: none"> Operarios Técnico Administrativo Técnico Operativos I y II Profesional Especializado (Director Técnico del Laboratorio) Funcionarios del área Comercial Asignado. 	Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias AM-R-017



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-007

Versión: 21

Fecha de Emisión: 22-08-12

Página: 2/11

1. Proceso:	Análisis y Mejora
2. Procedimiento:	Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias en los procesos Operativos

Actividades a Realizar	Descripción de Actividades	Resultado	Responsable	Registros
	<p>El funcionario que recibe el reporte o la llamada del usuario o suscriptor, cliente o parte interesada diligencia el Registro Reporte de PQRDS y la envía al Líder del Proceso o funcionario encargado de dar tramite a esta.</p> <p>Para el Laboratorio de ensayo y calibración los PQRDS que se presenten por diferencias en lo pactado en el contrato de condiciones para la prestación del servicio, se recepcionan en la Dirección Comercial o en el proceso de Laboratorio, el funcionario que recibe el reporte de PQRDS, por parte del cliente, por medio de correo electrónico, vía telefónica o personalmente diligencia el Registro Reporte de PQRDS y la entrega al Director Técnico del Laboratorio y/o al suplente encargado de su tramite.</p>	Registro Decepcionado y en Tramite	Funcionarios: • De los procesos • Del área Comercial Asignado. • Técnico Operativos I y II	Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias AM-R-017
	<p>Se analiza el caso expuesto en el reporte, se verifica si corresponde o no a acciones de prestación de servicios y/o las realizadas por los laboratorios.</p>	Caso Analizado, investigación y realizada, Plan de Acción Projectado	Líder del proceso. • Profesional Especializado (Director Técnico del Laboratorio)	Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias AM-R-017
	<p>Si es competencia de EPA ESP y se requiere el envío de un funcionario a realizar la investigación en el terreno, se evalúa si es positiva la petición, si es posible se soluciona de inmediato o se comunica al Líder del Proceso para que proyecte las acciones a aplicar.</p> <p>Para los laboratorios de Calibración de medidores y Ensayo de Calidad de Agua, (proveniente de la prestación de los servicios de los laboratorios de LECA y LCM), si es procedente el PQRDS, se evalúa y si es posible se soluciona de inmediato o se toman decisiones y se aplican las acciones para su tratamiento, al igual el laboratorio facilita toda la información del tratamiento y trazabilidad de la queja incluyendo el informe a quien realizara la verificación del tratamiento del PQRDS.</p>	Caso Analizado, investigación y realizada, Plan de Acción Projectado	Líder del proceso • Profesional Especializado (Director Técnico de LECA o LCM) • Profesional Especializado de los Laboratorios (Subgerente Técnico)	
	<p>Se realizan las actividades expuestas en el Plan de acción, se le comunica al cliente y el líder de Proceso y/o Profesional Especializado (Director Técnico) realiza las acciones relacionadas en el Plan de acción para tratamiento de PQRDS.</p>	Plan de Acción Ejecutado y comunicado al cliente	• Funcionario asignado para ejecución de las labores • Líder del Proceso • Profesional Especializado (Director Técnico) • (Subgerente Técnico)	
	<p>Si no es competencia de Empresas Publicas de Armenia ESP se comunica al cliente y el líder de Proceso verifica la ejecución. En LECA y LCM la comunicación al cliente del resultado de la queja la realizara un funcionario diferente al responsable del tratamiento de la queja y de la autorización del informe e independiente del proceso de laboratorio donde se origino la queja), el Profesional especializado (Director Técnico) verifica la ejecución.</p>	Llamada o Notificación escrita realizada al usuario o cliente	Líder del Proceso Profesional Especializado (Director Técnico)	Llamada o Notificación escrita
	<p>Si el Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias, es reiterativo se debe aplicar el procedimiento de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora.</p>	Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Levantada	• Líder del Proceso • Profesional Especializado (Director Técnico)	Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora AM-R 011
	<p>Una vez solucionado el requerimiento del usuario o cliente se procede a consolidar la información resultante en el registro correspondiente, para realizar análisis de datos, medición de indicadores y/o Revisión por la Dirección.</p>	Información de PQRDS Consolidada	• Líder del Proceso • Profesional Especializado (Director Técnico) o quien designe para esta labor.	Control Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias AM-R-018



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-007

Versión: 21

Fecha de Emisión: 22-08-12

Página: 3/11

1. Proceso: Análisis y Mejora

2. Procedimiento: Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".

Actividades a Realizar	Descripción de Actividades	Resultado	Responsable	Registros
<p>Consolidación de PQRDS para SUI</p>	se debe realizar consolidación y envío de la información requerida por el SUI teniendo en cuenta el tipo de causal, el servicio y la definición	Información de PQRDS Consolidada para el SUI	<ul style="list-style-type: none"> Líder del Proceso Profesional Especializado (Director Técnico) 	Formato SUI Reclamaciones y Peticiones de los Servicios
<p>Recepcionar y registrar las Quejas y Sugerencias de los procesos operativos</p> <p>Fin</p>	Quincenalmente un funcionario del proceso de Análisis y Mejora revisa los buzones de sugerencias, recoge los reportes y Dirige a los líderes de los Procesos encargados de las actividades y se envía para su solución.	Recepción y registro de la Peticion, Queja, Reclamo, Denuncia, Solicitud de Información y/o Sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativo / Técnico 	Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" en Buzón de Sugerencias o en acompañamiento ciudadano AM-R-023 Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias, AM-R-017

PQRDS recibidos en la Unidad de Correspondencia

Entrega de PQRDS en la por usuario	El usuario entrega en la Unidad de Correspondencia del Proceso de Gestión de Recursos, ventanilla única el PQRDS o la solicitud	PQRDS Entregado	Usuario	Peticion, Queja, Recurso, Demanda, Solicitudes de Información
Recepción de PQRDS en la Unidad de Correspondencia	Se recepciona en la Unidad de Correspondencia del Proceso de Gestión de Recursos, ventanilla única el PQRDS o la solicitud, se verifica los datos del remitente y destinatario	PQRDS recepcionado	Auxiliar Administrativo Técnico Administrativo	Impresión stiker constancia de recibo (firma, sello, hora y consecutivo) aplicativo IntraWeb-Documents (Intraepa).
Radicación y recibo del PQRDS	Se radica el PQRDS en la IntraWeb, se entrega el recibo al usuario, se Dirige al proceso que corresponde y se radica.	Documento entregado físico y digital.	Auxiliar Administrativo Técnico Administrativo Mensajero Interno	Documentos clasificados para entrega
Radicación entrega a proceso	La Unidad de Correspondencia clasifica y organiza los documentos recibidos y los ubica en los sobres de envío destinadas para cada unidad organizativa.	Documentos clasificados, radicados para entrega	Técnico Administrativo I Auxiliar administrativo I Operario I	Radicadores con constancia de recibido del PQRDS
Entrega a procesos PQRDS	Las Unidades Organizativas reciben la documentación externa en forma física y digital a través del aplicativo.	Documento entregado en forma física		

PQRDS bajo la responsabilidad de Dirección Comercial

Actividades a Realizar	Descripción de Actividades	Resultado	Responsable	Registros
Recepción de PQRDS por la Unidad de Correspondencia, en forma verbal	Se recepciona de la Unidad de Correspondencia el PQRDS o la solicitud, se verifica los datos del remitente y destinatario	PQRDS recepcionado	Profesional Especializado	Radicadores con constancia de recibido del PQRDS de una Unidad de Correspondencia
Evaluación y asignación de responsables	Se evalúan los PQRDS y Dirigen a los abogados o Funcionarios responsables.	PQRDS enviado al responsable	Profesional Especializado	Libro Radicador de PQRDS Intranet
<p>Análisis de los PQRDS escritos o verbales por parte de los abogados y/o funcionarios responsables.</p> <p>4</p>	Se analiza las pretensiones del usuario a fin de establecer si requiere visita de verificación o solicitar información a las demás áreas de la Empresa. Cuando se trate de PQRDS verbales, se consolidan para dar el tramite de visita y oficiar si fuera el caso a las demás áreas.	PQRDS analizado	Profesional (Abogado) responsable	<ul style="list-style-type: none"> Orden de Visita DC- R-024 Constancia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias PQRDS DC-R-012 Oficios



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-007

Versión: 21

Fecha de Emisión: 22-08-12

Página: 4/11

1. Proceso: Análisis y Mejora

2. Procedimiento: Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".

Actividades a Realizar	Descripción de Actividades	Resultado	Responsable	Registros
	<p>Las respuesta a los PQRDS serán revisadas y aprobadas por profesional especializado y/o Director Comercial; se entrega al cliente en forma verbal o escrita en las ventanillas de atención al usuario si así lo requiere o correo certificado.</p> <p>Para Derechos de Petición generales no relacionados con la prestación del servicio, debemos ajustarnos a los términos establecidos en los artículos 6°, 22 y 25 del Código Contencioso Administrativo.</p> <p>En el caso de solicitudes que fueron realizadas por medio de la página web (intraepa) o el aplicativo móvil; se les da respuesta al correo registrado en tal solicitud si así lo requiere el usuario, se radica el PQRDS en la Intra web y se envía copia a la Dirección de Comunicaciones.</p>	<p>Respuesta a la "PQRDS" verbal, escrita o web (intraepa) y Usuario Notificado</p>	<p>Director Comercial Profesionales especializados (PQRDS por prestación del Servicio) Líderes de Procesos y/o Administrador PQRDS</p>	<p>. Constancia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y /o Sugerencias PQRDS DC-R-012 . Resoluciones . Oficios</p>
	<p>Una vez solucionado el requerimiento del usuario se debe realizar seguimiento por parte del Líder del Proceso responsable para verificar que todas las acciones que se tomaron fueron eficaces. Se procede a Archivar</p>	<p>Seguimiento realizado y Solicitud Archivada Consolidación de PQRDS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes de Procesos, • Profesional Especializado • Asistente de Gerencia • Auxiliar Administrativo • Técnico Administrativo 	
	<p>Se consolidan los PQRDS recibidos verbalmente en Dirección Comercial, oficina de Atención al Cliente, mas los recibidos en forma física y los reportes enviados por otras Unidades.</p>	<p>Reportes de PQRDS Consolidados</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Cuadro del Reporte SUI Consolidado</p>
	<p>Se validan los PQRDS recibidos verbalmente en Dirección Comercial, mas los recibidos en forma física y los reportes enviados por otras Unidades organizativas.</p>	<p>Reportes de PQRDS Validados</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Cuadro del Reporte SUI Validado</p>
	<p>Se ingresa la Petición, Queja, Recurso, Demanda, Solicitudes de Información en el cuadro del reporte SUI</p>	<p>PQRDS registrado en el cuadro del SUI</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Cuadro del Reporte SUI</p>
	<p>Consolidar la información de los "PQRDS" y enviar el reporte al SUI</p>	<p>Información de PQRDS Consolidada para el SUI</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>Formato SUI Reclamaciones y Peticiones de los Servicios</p>
	<p>Se envía el reporte de la información al SUI</p>	<p>PQRDS Enviado para su validación del SUI</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Cuadro del Reporte SUI</p>
	<p>Una vez recibida la información en el SUI es validada para evidenciar si existen inconsistencias</p>	<p>PQRDS Validada en el SUI</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Cuadro del Reporte SUI</p>
	<p>Si presenta inconsistencias se realiza su devolución para la validación y verificación en los procesos</p>	<p>Información PQRDS devuelta</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Cuadro del Reporte SUI</p>
	<p>Si no presenta inconsistencias se realiza el Cargue en la Plataforma SUI</p>	<p>PQRDS Cargada en la Plataforma SUI</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Cuadro del Reporte SUI</p>



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-007

Versión: 21

Fecha de Emisión: 22-08-12

Página: 5/11

1. Proceso: Análisis y Mejora

2. Procedimiento: Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias Buzones de Sugerencias

	<p>Solicitar el acompañamiento de un funcionario de la Dirección Control Gestión para la apertura del Buzón de Sugerencias ubicado en la Dirección Comercial - Centro Comercial del Café Tercer Nivel.</p>	<p>Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" recolectadas y clasificadas</p>	<p>Líder del Proceso Profesional Especializado II Funcionario de Dirección Control Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> Llamada Telefónica Acta DPC R 001 Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" en Buzón de Sugerencias o en acompañamiento ciudadano AM-R-023
	<p>Realizar la visita de recolección de los reportes depositadas en el buzón de sugerencias.</p>		<p>Funcionarios de Dirección Comercial y Control Gestión</p>	<p>NA</p>
	<p>Contar, clasificar por tipo y por proceso responsable de la respuesta al "PQRDS" los reportes recolectados.</p>		<p>Profesional Especializado Funcionarios de Dirección Comercial</p>	<p>Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" AM R 017</p>
	<p>Diligenciar el registro de "Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS"</p>	<p>Reporte Diligenciado</p>		
	<p>Realizar el envío de los reportes y oficio a los procesos responsables de la toma de decisiones para realizar las acciones pertinentes.</p>	<p>Reporte enviado al responsable de la respuesta</p>	<p>Profesional Especializado II</p>	<p>Oficio - Intra web - Documentos</p>
	<p>Se evalúa el reporte se proyectan, ejecutan y se realiza seguimiento a las acciones proyectadas para dar solución a PQRDS</p>	<p>PQRDS evaluados, con acciones ejecutadas y sus procesos</p>		<p>Informe</p>
	<p>Consolidado la información evidenciando si las acciones tomadas fueron eficaces</p>	<p>Acciones proyectadas ejecutadas</p>	<p>Líder del proceso responsable Profesional Especializado de los Laboratorio (Director Técnico)</p>	<p>Informe</p>
	<p>Si la Petición, queja, recurso, denuncia o sugerencias es repetitiva se debe levantar una acción Correctiva, Preventiva y de Mejora para que se ataque la causa Raíz.</p>	<p>Procedimiento de Acción correctiva, Preventiva y de Mejora Aplicado</p>		<p>Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora AM R 011</p>
	<p>Incluir en el informe de Revisión para la Alta Dirección el consolidado de las Petición, queja, recurso, denuncia o sugerencias</p>	<p>Información PQRDS Consolidada e incluida en el Informe de Revisión por la Dirección</p>	<p>Líder del proceso responsable Profesional Especializado de los Laboratorio (Director Técnico)</p>	<p>Control Reporte de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias AM R 018</p>

Gestión del Sistema Web de Contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (CPQRD)

Actividades a Realizar	Descripción de Actividades	Resultado	Responsable	Registros
	<p>Inicio</p> <p>La Dirección TIC debe actualizar el canal de atención y comunicación en el sitio web de la Empresa para que los ciudadanos puedan hacer peticiones, quejas, reclamos y denuncias; de un manera rápida y sencilla.</p>	<p>Canal de atención y comunicaciones actualizado.</p>	<p>Dirección Tecnología de la Información y las Comunicaciones.</p>	<p>Reporte o informe de implementación del canal</p>
	<p>El canal de atención y comunicación se encuentra actualizado.</p>	<p>Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.</p>	<p>Dirección de comunicaciones.</p>	<p>Reporte o informe del seguimiento del canal PQRDS</p>



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-007

Versión: 21

Fecha de Emisión: 22-08-12

Página: 6/11

1. Proceso: Análisis y Mejora

2. Procedimiento: Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".

Actividades a Realizar	Descripción de Actividades	Resultado	Responsable	Registros
<p>5</p> <p>Redireccionar solicitud</p>	La Dirección de Comunicaciones redirección los correos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de Información y/o sugerencias, al líder del proceso o funcionario encargado de dar respuesta a esta, con copia a la Dirección Comercial.	Registro Recepcionado y en Tramite	Funcionarios procesos	Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias AM-R-017
<p>Ejecutar Actividad 2 Procedimiento "PQRDS bajo la responsabilidad de Dirección Comercial"</p>	Se ejecuta la actividad 2 del procedimiento "PQRDS bajo la responsabilidad de Dirección Comercial"		Dirección Comercial	
<p>¿Se Recibió Respuesta?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.</p>	Una vez la Dirección de comunicaciones reciba copia de la respuesta enviada al usuario por parte de la Dirección Comercial; realiza reporte de esta para el constante seguimiento que debe realizar a estas peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de los ciudadanos realizadas por la página Web.	Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.	Dirección de comunicaciones.	Reporte o informe al seguimiento de PQRDS.
<p>¿Se realizo el seguimiento?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>Verificar las respuestas oportunas al ciudadano.</p>	Se realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de la ciudadanía realizada por la página Web.	Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.	Dirección de comunicaciones.	Reporte o informe al seguimiento de PQRDS.
<p>¿Se dio respuesta?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>Desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la satisfacción del ciudadano.</p>	Se le dio respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de la ciudadanía.	Acciones de mejoramiento continuo desarrolladas.	Dirección de comunicaciones.	Informe de la satisfacción de mejoramiento continuo.
<p>¿Se realizaron las acciones?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>Fin</p>	Se realizaron las acciones de mejoramiento continuo a partir de la satisfacción de la ciudadanía.	Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (CPQRD).	Dirección Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	Informe de acciones realizadas.
Gestión del sistema móvil de Contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (CPQRD)				
<p>Inicio</p> <p>Actualizar canal de atención y comunicación en la App móvil de la empresa.</p>	La Dirección TIC debe actualizar el canal de atención y comunicación en la App móvil de la Empresa para que los ciudadanos puedan hacer peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Canal de atención y comunicaciones actualizado.	Dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Reporte o informe del canal actualizado.
<p>Verificar criterios del nivel A de conformidad.</p>	Verificar criterios que apliquen para el aplicativo móvil relacionados con el nivel A de conformidad, que está compuesto por requerimientos de los siguientes principios: perceptible, operable, comprensible y robusto.	Criterios de nivel A de conformidad Verificados.	Dirección de comunicaciones.	CheckList de los criterios de nivel A.
<p>¿El canal de atención y comunicación se encuentra actualizado?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>Redireccionar solicitud</p>	Se revisa si el canal de atención e interacción se encuentra actualizado sino se solicita a la Dirección TIC su actualización.	Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.	Dirección de comunicaciones.	Informe de seguimiento del canal de atención.
<p>7</p> <p>Ejecutar Actividad 2 Procedimiento "PQRDS bajo la responsabilidad de Dirección Comercial"</p>	La Dirección de Comunicaciones redirección las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de Información y/o sugerencias, al líder del proceso o funcionario encargado de dar tramite a esta, con copia a la Dirección Comercial.	Registro Recepcionado y en Tramite	Funcionarios procesos	Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias AM-R-017
	Se ejecuta la actividad 2 del procedimiento "PQRDS bajo la responsabilidad de Dirección Comercial".	Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.	Dirección Comercial	



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-007

Versión: 21

Fecha de Emisión: 22-08-12

Página: 7/11

1. Proceso: Análisis y Mejora

2. Procedimiento: Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".

Actividades a Realizar	Descripción de Actividades	Resultado	Responsable	Registros
<p>6</p> <p>¿Se recibió Respuesta?</p> <p>Si</p> <p>No</p>	Una vez la Dirección de comunicaciones reciba copia de la respuesta enviada al usuario por parte de la Dirección Comercial; realiza reporte de esta para el constante seguimiento que debe realizar a estas peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de los ciudadanos realizadas por el aplicativo móvil.	Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.	Dirección de comunicaciones.	Reporte o informe al seguimiento de PQRDS.
<p>Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.</p>	Se realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de la ciudadanía realizadas por la página Web.		Dirección de comunicaciones.	Reporte o informe al seguimiento de PQRDS.
<p>¿Se realizó el seguimiento a las PQRD?</p> <p>Si</p> <p>No</p>	La Dirección de comunicaciones revisa si se dio respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.	Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.	Dirección Comunicaciones	Reporte o informe al seguimiento de PQRDS.
<p>Revisar si se comunico las respuestas oportunas al ciudadano.</p>				
<p>¿Se les dio respuestas a las PQRD?</p> <p>Si</p> <p>No</p>	La Dirección de comunicaciones debe notificar a la Empresa las acciones de mejoramiento continuo.	Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.	Dirección Comunicaciones	Reporte o informe al seguimiento de PQRDS.
<p>Desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la satisfacción del ciudadano.</p> <p>Fin</p>				

Gestión del sistema Integrado de Contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (CPQRD)

<p>Inicio</p>				
<p>Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.</p>	La Dirección Comercial y Dirección de Comunicaciones deben estar haciendo constante seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.	Seguimiento del canal de atención y comunicación realizado.	Dirección comercial y Dirección de Comunicaciones	Informe de seguimiento a las PQRDS.
<p>¿El canal de atención y comunicación se encuentra implementado?</p> <p>Si</p> <p>No</p>	Se revisa si el canal de atención e interacción se encuentra implementado, sino se implementa y sigue su curso.	Respuesta al canal de atención y comunicaciones realizadas.	Dirección de comunicaciones y Dirección TIC	Informe del seguimiento del canal de atención y comunicación.
<p>Comunicar las respuestas oportunas al ciudadano.</p>	La Dirección de comunicaciones revisa si se dio respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.		Dirección de comunicaciones.	
<p>¿Se realizó el seguimiento a las PQRD?</p> <p>Si</p> <p>No</p>	Se revisa y evalúa el cumplimiento del seguimiento a las PQRD de los ciudadanos, sino se realizó, se procede a realizarse.	Acciones de mejoramiento continuo realizadas.	Dirección de comunicaciones.	Informe de acciones de mejoramiento continuo.
<p>Desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la satisfacción del ciudadano.</p>	La Dirección de comunicaciones debe notificar a la Empresa las acciones de mejoramiento continuo.			
<p>¿Se les dio las respuestas a las PQRD?</p> <p>Si</p> <p>No</p>	Se revisa y evalúa el cumplimiento a las respuestas pertinentes a las PQRD.	Gestión del sistema de integración de CPQRD realizado.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de comunicaciones. Dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones. 	Informe de gestión de sistema integrado de PQRD.
<p>Gestionar el sistema de integración de PQRD de los diferentes canales habilitados por la entidad.</p> <p>Fin</p>	La Dirección de comunicaciones y Dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones debe gestionar el sistema que integra las CPQRD.			

	Manual de Procesos y Procedimientos	Documento Controlado
		Código: AM-P-007
		Versión: 21
		Fecha de Emisión: 22-08-12
		Pagina: 8/11
1. Proceso:	Análisis y Mejora	
2. Procedimiento:	Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".	
7. Condiciones Generales:		
<p>Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identificación de la Empresa y de la Dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la Dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su Dirección electrónica. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en las que fundamenta su petición. 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. <p>Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.</p> <p>Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p> <p>Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, 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 pueda 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 máximo de un (1) mes.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p> <p>Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.</p> <p>Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. 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.</p> <p>Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p> <p>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.</p> <p>Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.</p> <p>En los casos en que los PQRDS sean dirigidos a los Laboratorios de Calibración de Medidores y/o ensayo de Calidad de Agua y en el momento no se encuentre ejerciendo sus labores, será responsabilidad del suplente o el Subgerente Técnico la Resolución de este</p> <p>Actividad a Realizar</p> <p>El administrador de PQRDS es la persona encargada de revisar en forma permanente y asignar al funcionario o al operador los diferentes PQRDS que ingresan a la empresa y posee algunos permisos más que los otros dos perfiles como la creación de los ejes temáticos. Los PQRDS son asignados en cascada (administrador-operador-funcionario) o el administrador puede asignar a un funcionario si así lo requiere. En Empresas Públicas de Armenia ESP; el Administrador de PQRDS designado actualmente por la Gerencia General es el y/o la Asistente de Gerencia.</p> <p>Descripción de la Actividad:</p> <p>En el módulo de Administrador de PQRDS, el funcionario podrá acceder a cualquiera de las opciones: abiertos, devueltos, total, de esta manera navegará hasta el espacio de trabajo de la administración de los PQRDS de la empresa donde se encuentra con el panel principal de los estados de los PQRDS el cuál es consultado de acuerdo con los filtros (año, dependencia y tablero informativo de los PQRDS). El administrador trabajará con varias funcionalidades del módulo de PQRDS que se explican a continuación en detalle:</p> <p>Historial de PQRDS: Botón que lo llevará a la vista de historial de PQRDS donde el funcionario podrá llevar a cabo diferentes tipos de consultas trabajando con los filtros de información y el botón buscar.</p> <p>Limpiar: Botón con el cual el funcionario podrá limpiar las consultas hechas y refrescar la vista donde se encuentra.</p> <p>Ciudadanos: Botón que lo llevará a la vista de ciudadanos donde podrá crearlos, editarlos y eliminarlos de la base de datos.</p> <p>Generar Reporte PDF Y EXCEL: Botones que generan reportes en PDF o EXCEL dependiendo de la información que se encuentre reposada en las bandejas de entradas y de las consultas hechas previamente.</p> <p>Ejes Temáticos: Botón que llevará al funcionario a la vista de ejes temáticos donde podrá crear los ejes temáticos con los cuales serán establecidos los tiempos de respuesta de los PQRDS.</p>		



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-007
 Versión: 21
 Fecha de Emisión: 22-08-12
 Pagina: 9/11

- 1. Proceso:** Análisis y Mejora
- 2. Procedimiento:** Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".

Asignación de PQRDS a los funcionarios con sus ejes temáticos.

2015PQR592346	Asignado	robinson andres rodas rivera	Luz Elena Patiño Álzate	solicitud (15 días)	Queja	2015-06-18 07:52:12	2015-07-10 00:00:00	2015-06-18 08:44:23	
2015PQR815243	Asignado	Martha Cecilia Ocaiones	Diana Marcela Gutierrez Aguirre	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2015-06-18 07:49:41	2015-07-10 00:00:00	2015-06-18 15:14:32	
2015PQR519113	Asignado	Contraloría Municipal Alcaldía Armenia	Luz Elena Patiño Álzate	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2015-06-17 17:03:14	2015-07-09 00:00:00	2015-06-17 17:44:20	
2015PQR780928	Asignado	secretaria de Infraestructura	Martha Lucia Montoya Morales	solicitud (15 días)	Solicitudes	2015-06-17 16:56:53	2015-07-09 00:00:00	2015-06-17 17:43:16	
2015PQR960797	Asignado	secretaria de Infraestructura	Martha Lucia Montoya Morales	solicitud (15 días)	Solicitudes	2015-06-17 16:52:25	2015-07-09 00:00:00	2015-06-17 17:42:41	

Responsable de la Actividad: Luego de que el administrador asigna el PQRDS al funcionario correspondiente con su eje temático y alerta temprana, la responsabilidad ya es de dicho funcionario (asignado), el cuál deberá dar respuesta al PQRDS en el tiempo establecido. Por otro lado si ese PQRDS es devuelto (debe llevar una anotación diciendo el motivo de devolución) por el funcionario (asignado) al administrador de PQRDS, inmediatamente haya sido asignado, debido a que hay tiempos de respuesta, la responsabilidad es del administrador de PQRDS hasta el momento en que reasigne el PQRDS al funcionario y finalmente este será el responsable de la respuesta del PQRDS.

Registro de la Actividad:

RESUMEN DE PQRDS 2015
 AREA: Todos

Consolidado Total: **2388**

PQRDS Abiertos		A tiempo				Procesos a Vencerse				Vencidos				Finalizados		Cancelados
0	197					43				93				1996	59	
0	194	1	0	2	43	0	0	0	0	84	7	0	2	1278	718	

PQRDS

Ruta: para ingresar al módulo de Administrador primero hay que ir a la página donde se encuentra ubicado el dominio del intranet al cual queremos acceder. En la página de inicio del intranet de la empresa se podrán ver dos cajas de texto en las cuales se deberá ingresar la siguiente información: Usuario y contraseña, con esto el sistema deberá mostrar el perfil del funcionario y podrá navegar en los diferentes módulos del intranet en los cuales tiene permisos. Se deberá navegar entre los módulos hasta encontrar el módulo de Administrador de PQRDS. En el módulo de Administrador PQRDS, el funcionario podrá acceder a cualquiera de las opciones: Abiertos, Devueltos, total; de esta manera navegará hasta el espacio de trabajo de la administración de los PQRDS de la Empresa para comenzar el proceso de asignación de PQRDS y las acciones correspondientes.

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones	
Clase	Termino
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-007

Versión: 21

Fecha de Emisión: 22-08-12

Página: 10/11

1. Proceso: Análisis y Mejora

2. Procedimiento: Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".


<i>Lineamientos especiales</i>		
<i>Situación</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Normatividad</i>
No respuesta en término	<i>Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</i>	Ley 1755 de 2015
Petición Incompleta	<i>Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.</i>	
Atención prioritaria	<i>Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.</i>	
No es competente	<i>Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.</i>	
Desistimiento tácito	<i>Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.</i>	
Desistimiento expreso	<i>Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.</i>	
Petición irrespetuosa	<i>Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.</i>	
Petición oscura	<i>Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver 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.</i>	
Petición reiterativa	<i>Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.</i>	
Peticiones análogas	<i>Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.</i>	

Los Laboratorios de Calibración de medidores y Ensayo de Calidad de Agua deben:

- Recibir, evaluar, confirmar si la queja se relaciona con las actividades del Laboratorio, investigar, tomar decisiones, proyectar acciones y tratarlas, así como hacer seguimiento, registro de quejas y evidenciar la eficacia de las acciones tomadas.
- Cuando sea necesario debe acusar el recibo de la queja y facilitar el acceso a la información del progreso y del resultado del tratamiento de la queja.
- Siempre que sea posible notificar formalmente a quien presenta la queja el cierre de su tratamiento.

8. Documentos Relacionados:

- NTC - ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC - ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC - ISO/IEC 17025 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- NTC – ISO 45001. *Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.*
- NTC - ISO 14001 Gestión Ambiental
- Resolución SSPD 2305 Por la cual se establece el SUI el que lo derogue o modifique
- Código Contencioso Administrativo
- Resoluciones Aplicables vigentes
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Ley 1755 del 2015 el que lo modifique, adicione o derogue.
- Decreto 1166 de 2016. el que lo modifique, adicione o derogue.
- Resolución SSPD 20188000076635 22 de junio de 2018, que modifica el anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de Diciembre de 2015. el que lo modifique, adicione o derogue.
- Manual de Gobierno En Línea. (Decreto único 1078)
- Manual de Gobierno Digital
- Documentos de Trabajo - ArqTI – MSPI.
- Procedimiento y Protocolos Gobierno Digital.
- Anexo para ejercicios de participación electrónica.

		Documento Controlado
	Manual de Procesos y Procedimientos	Código: AM-P-007
		Versión: 21
		Fecha de Emisión: 22-08-12
		Página: 11/11
1. Proceso:	Análisis y Mejora	
2. Procedimiento:	Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".	
9. Controles:	<ul style="list-style-type: none"> • AM-R-018 Control Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias, • AM-R-017 Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias, • AM-R-023 Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" en Buzón de Sugerencias o en acompañamiento ciudadano. • DC-R-012 Constancia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias PQRDS • DC-R-024 Orden de Visita • AM-R-011 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora • Cuadro del Reporte SUI • Resoluciones • Cuadro del Reporte SUI de otras Unidades • Oficios • Informe Trimestral de PQRDS. • Formatos SUI Reclamaciones y Peticiones de los Servicios • Los puntos de control asociados a este procedimiento son: • El Director de Comunicaciones deberá controlar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos. • La Dirección TIC y la Dirección de Comunicaciones debe aprobar el envío de las acciones de mejoramiento continuo a la alta gerencia. • La alta gerencia debe delegar las acciones de mejoramiento continuo. 	
10. Elementos Suplementarios (anexos)		