	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: P-AC-001	
		Versión 02	Pág. N°. 1 de 4

1. OBJETO

Dar trámite a las Peticiones, Sugerencias, Quejas Reclamos dentro del término legal que establece la ley, Constitución Política de Colombia y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. ALCANCE

Este procedimiento comienza desde su recepción hasta el archivo de los mismos después de haberse realizado el trámite correspondiente.

3. RESPONSABILIDAD

El Gerente: direccionar y dar traslado oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a la Oficina de Asesora de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad.

Asesor de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad: es el responsable de llevar el control de las respuestas dadas por parte de los líderes de los procesos a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y remitir informe mensual a la Oficina Asesora de Control Interno para el seguimiento del cumplimiento del término legal.


Líderes de Proceso: son los responsable de dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los clientes dentro del término legal.

Asesor de Control Interno: Es el responsable realizar seguimiento y verificar que se dé respuesta en el término legal de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes y rendir Informe semestral a la Alta Dirección.

Asistente Servicio al Cliente: Verifica en el software de correspondencia que se haya dado la respuesta correspondiente, para registrar el trámite dado en el formato F-AC-006, para el cierre de la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

4. GENERALIDADES

El procedimiento se sujeta a lo preceptuado en el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo y 23 de la C.N., Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: P-AC-001	
		Versión 02	Pág. Nº. 2 de 4

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso 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, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días 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 siguientes a su recepción.

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


5. DEFINICIONES

Petición: El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho de petición como un derecho constitucional fundamental, de aplicación inmediata y objeto de protección a través de la acción de tutela. Su alcance, contenido, núcleo esencial y requisitos han sido desarrollados ampliamente por la jurisprudencia de la Corte Constitucional.

Queja: es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la atención brindada por un empleado o la prestación de un servicio.


Reclamo: Es la comunicación personal, escrita o telefónica que realizan los clientes, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio

Sugerencia: es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o respuesta a una petición.

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: P-AC-001	
		Versión 02	Pág. N°. 3 de 4

6. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibe la correspondencia (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recepcionada por Ventanilla Única diariamente.	Asesor de Planeación y Sistema Gestión de Calidad	Solicitud
2	Registra en el formato de control de términos Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Formato F-AC-006 clasificándolas de acuerdo a PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.	Asesor de Planeación y Sistema Gestión de Calidad	F-AC-006
3	Devuelve la correspondencia y planilla correspondencia recibida que genera el software, para ser entregada a cada área. Una vez entregada la correspondencia, la planilla será archivada por la Técnico Documental.	Asesor de Planeación y SIG Técnico Gestión Documental	Planilla Software.
4	Recibe la correspondencia y elabora respuesta a las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, dentro del término estipulado y de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.	Líder Proceso	Software de correspondencia
5	Da respuesta al CLIENTE mediante <i>oficio</i> , el cual se radicará en ventanilla única, para entregar de forma personal o para ser enviada por correo en caso de conocer su dirección o mediante aviso de fijación que deberá permanecer durante los 5 días hábiles siguientes a la elaboración del oficio en lugar visible y/o página Web de la Entidad si no se conoce dirección; así mismo cuando la correspondencia sea devuelta se surtirá el mismo procedimiento.	Líder proceso	Guía, Constancia y Publicación de envió.

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: P-AC-001	
		Versión 02	Pág. N°. 4 de 4

ACTIVIDAD	ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Verifica en el software de correspondencia que se haya dado la respuesta correspondiente, para registrar el trámite dado en el formato F-AC-006, para el cierre de la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Asistente Servicio al Cliente Asesor de Planeación y Sistema Gestión de Calidad	F-AC-006 Memorando
7	Aplica en forma aleatoria y telefónicamente la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano F-AC-004.	Asistente Servicio al Cliente Asesor de Planeación y Sistema Gestión de Calidad	F-AC-004
8	Realiza informe mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, para ser trasladado mediante memorando a la Oficina Asesora de Control Interno para la respectiva verificación y seguimiento.	Asesor de Planeación y Sistema Gestión de Calidad	Memorando Informe de Gestión
	FIN		

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS


a. DOCUMENTOS INTERNOS

P-ECM-002 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

8. REGISTROS

F-AC-004 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano.

F-AC-006 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: P-AC-001	
		Versión 02	Pág. N°. 5 de 4

8. CONTROL DE CAMBIOS

REV	PAG	ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FECHA
00	00	00	Emisión original	28/12/2012
01	Todas	Todos	Se fusionó con el procedimiento P-GJ-001, Incluyó numeral 5.1 DEFINICIONES Se incluyó la palabra SUGERENCIA Se actualizó las actividades de acuerdo a la ejecución de los trámites actuales.	17/12/2014
02	1	2	Se modifica la responsabilidad del Asesor de Planeación y Sistema Gestión de Calidad y se incluye el Asistente del Servicio al Cliente.	18/06/2015
02	3	5	Se incluye en la actividad en el paso a paso de la actividad No. 4: de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.	
02	4	6	Se incluye en el paso a paso de la actividad No. 7 la evaluación de satisfacción al ciudadano.	
02	4	8	Se incluye en registros el Formato Encuesta de Satisfacción del Ciudadano F-AC-004.	

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
MARÍA E. MUÑOZ MARTÍNEZ Asesor de Planeación y SGC	LUIS FERNANDO ROJAS CASTRO Asesor Control Interno	MARÍA E. MUÑOZ MARTÍNEZ Asesor de Planeación y SGC	18/06/2015