



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL  
CAQUETA S.A.S.E. P

VERSION

01

FECHA

2023

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

# PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ S.A.S.E.S. P





EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL  
CAQUETA S.A.S.E. P

**VERSION**

**01**

**FECHA**

**2023**

**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

## PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### 1. OBJETIVO:

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas, reclamos y apelaciones de los clientes internos y externos y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para solucionar las quejas, reclamos y apelaciones que se puedan presentar.

### 2. ALCANCE:


Este procedimiento aplica a todos los procesos de la organización, para identificar las causas de quejas y reclamos sobre los productos y servicios prestados, así como atender debidamente los requerimientos y sugerencias de los clientes y partes interesadas. Hace parte del alcance del presente documento la recepción y atención y generación de acciones eficaces para solucionar PQRS de los procesos.

### 3. RESPONSABLE:

- Gerente General
- Coordinador Administrativo de Peticiones Quejas y Reclamos
- Equipo de trabajo

### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Petición	Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca en el Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.
Queja	Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una Institución durante la prestación de un servicio.
Reclamo	Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2023
<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			

	como externo.
Sugerencia	Idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la organización.
PQRS	Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

## 5. CONDICIONES GENERALES

- Las incidencias (PQRS) pueden ser presentadas por cualquier integrante de la comunidad, titular de los datos, así como cualquier ciudadano.
- Los buzones físicos serán revisados mensualmente por el personal del proceso que coordina las PQR.
- Cuando no se cuente con la totalidad de la información requerida en el formato FO-SGI-01 de la incidencia, no se le dará trámite y se registrará como no aplica.
- Reconocer cada incidencia (PQRSF) como una expresión valiosa que nuestras partes interesadas entregan a la Empresa para el mejoramiento continuo de sus servicios.
- Sensibilizar en todos los niveles de la empresa sobre la importancia de un adecuado tratamiento de incidencias, además de disponer los recursos y mecanismos efectivos para su atención (responsabilidad, gratuidad y accesibilidad).
- Dar un tratamiento equitativo, diligente y transparente a cada una de las incidencias registradas.

## DESARROLLO DEL CONTENIDO

la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S.P en su proyecto institucional, en uno de sus Objetivos, manifiesta: “Prestar a la comunidad un servicio de calidad, el cual hace referencia a los resultados satisfactorios con sus usuarios, a los medios, a los procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla la empresa”. Para verificar y validar el cumplimiento de este objetivo, la empresa ha implementado un procedimiento para dar trámite a las incidencias (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones) que registren las partes interesadas de la entidad, con el objetivo de que sean elementos de entrada para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la empresa.

## 6. ESTRATEGIAS

- Información y transparencia: disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el cliente interno/externo.
- Cultura del Servicio: conjunto de valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, hábitos, capacidades, educación, moral, etc., que son aprendidos, compartidos y



transmitidos a otros miembros de una sociedad, por tanto, es un factor que determina, regula y moldea la conducta humana.


- Generar opción de consultas: crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el cliente interno/externo puede tener en relación con los servicios ofrecidos por la empresa.
- Amabilidad: los funcionarios de la empresa de servicios públicos del Caquetá S.A.S.E.S.P, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.
- Retroalimentación y acción: en caso de que la información no se genere apropiadamente, se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios e inmediatos.
- Eficiencia y eficacia: la información deberá ser entregada oportunamente, logrando que las quejas y reclamos se atiendan.

## 7. PROCEDIMIENTO

La coordinación de PQR, es la autoridad encargada de recibir y direccionar las incidencias (quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes), que las partes interesadas registren.

Las incidencias cuyo responsable sean procesos y/o subprocesos que no hacen parte del alcance de la coordinación de PQR, se direccionan al jefe del área de talento humano, quien se encargará de gestionar, y atender la incidencia con el área correspondiente.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recibir las PQRS en FO-SGI-01 "PQRS" con la información suministrada por el cliente externo o interno y las partes interesadas.	Coordinador Administrativo de Peticiones Quejas y Reclamos
Revisar si la petición, queja, reclamo y sugerencia si es justificada.	Coordinador Administrativo de Peticiones Quejas y Reclamos
Asignar # de radicado en el documento FO-SGI-01 "PQRS y notificar al cliente interno o externo de la recepción	Coordinador Administrativo de Peticiones Quejas y Reclamos
Enviar el documento FO-SGI-01 "PQRS al líder del proceso respectivo	Coordinador Administrativo de Peticiones Quejas y Reclamos
Realizar tratamiento a la PQRS en el documento FO-SGI-01 "PQRS	Líder de procesos
Enviar PQRS resuelta al auxiliar administrativo.	Líder de procesos
Enviar la PQRS resuelta al cliente interno o externo o parte interesada.	Coordinador Administrativo de Peticiones Quejas y Reclamos
Realizar seguimiento a la PQRS.	Coordinador Administrativo de Peticiones Quejas y Reclamos

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2023
<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			

## 8. REQUISITOS PARA FORMULAR INCIDENCIAS: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES, INFORMACIÓN E INQUIETUDES


las incidencias, podrán ser presentadas por las partes interesadas de los servicios que ofrece la empresa, de forma verbal o escrita, y deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de la persona, proceso y/o subproceso o centro de trabajo reportado
2. Datos personales de quien formula incidencia: nombre completo, número del documento de identidad o código, teléfono, correo electrónico., para el caso de las incidencias de tratamiento personales se identifica el tipo de perfil del usuarios.
3. El objeto de la incidencia, debidamente sustentado.
4. Si la incidencia, afecta a terceros, deberá indicarse los datos de ese tercero.

## 9. RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

- **POR CARTA O CORREO ELECTRÓNICO:** Las incidencias que se formulen a través de correo electrónico o carta, que sean recibidas en las oficinas de los procesos y/o subprocesos o sucursales de la empresa, deberán ser atendidas por el líder de cada área, dejando la respectiva evidencia del tratamiento y atención oportuna.

Las incidencias que se reciban de esta forma en los procesos y subprocesos que conforman el alcance del SGC-VAF y las demás sucursales deberán registrar la incidencia el mismo día de recibido.
- **VERBAL O TELEFÓNICAMENTE:** En el caso de las incidencias expresadas personalmente o por vía telefónica, quien las reciba, debe ingresar la incidencia al módulo de servicio al cliente, con la finalidad de darle el tratamiento respectivo.
- **BUZÓN FÍSICO:** La empresa cuenta con un buzón físico para el registro de las incidencias, el cual tiene a disposición el formato PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES, en el cual se hará el registro de la incidencia, registrando la totalidad de la información solicitada en el formato y de forma mensual se hará la revisión y atención de las incidencias registradas por este medio, canalizando la gestión y atención a través del correo electrónico institucional.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA</b>
<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			

## 10. TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

<b>TIPO DE MANIFESTACIÓN</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA</b>
Petición	Quince (15) días hábiles
Queja	Ocho (8) días hábiles
Reclamo	Quince (15) días hábiles
Sugerencia	Ocho (8) días hábiles

- las respuestas a las PQRS se realizarán vía correo electrónico, las únicas que igualmente se responderán mediante correo certificado serán aquellas PQRS de naturaleza jurídica.
- Cada PQRS es única y dependiendo la gravedad, clase o urgencia de la misma, está sujeta a modificaciones en los tiempos de respuesta, se podrán reducir los tiempos para la adecuada respuesta y/o solución. De presentarse esta situación deberá ser informada al líder de proceso relacionado.
- los tiempos máximos de respuesta al interior de la organización deberán en todo caso respetar los tiempos legales máximos que una petición, queja o reclamo en particular tenga establecido y en ningún momento podrán ser superiores a quince (15) días hábiles.

## 11. REGISTROS

FO-SGI-01 "PQRS"

## 12. ANEXOS

No aplica.



**ALEXANDER DIAZ MENDEZ**

**REP. LEGAL**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S.P**

Elaboró: Paula Andrea Vergara Muelas-Jefe de contratación y personal



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL  
CAQUETA S.A.S.E. P

VERSION

01

FECHA

2023

**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

SEÑOR CIUDADANO, EN ESTE FORMATO PUEDE REGISTRAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

FECHA: \_\_\_\_\_

P.Q.R. No. \_\_\_\_\_

Marque con una X el tipo de P.Q.R.	Queja		Sugerencia		Reclamo		Felicitación	
------------------------------------	-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--

**IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:**

Nombres y Apellidos:	C.C.
Dirección:	Localidad:
Teléfonos:	Correo Electrónico:

DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su queja, sugerencia, reclamo o felicitación:

**FIRMA**

conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud, igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión".

Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de política para el uso y tratamiento de datos personales.