



ALCALDÍA DE SANTA MARTA  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Código:

Version:

Fecha:

**PROCESO: ATENCION A LA COMUNIDAD**  
**PROCEDIMIENTO: PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES**

<b>1. OBJETIVO</b>	Determinar las actividades a fin de tramitar de forma eficiente y oportuna las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos que ingresan a la Empresa de servicios públicos de Aseo (E.S.P.A), y realizar un seguimiento oportuno para la toma de acciones.
<b>2. ALCANCE</b>	Inicia con la PQR's recibida y finaliza con la respuesta y el seguimiento de las PQR's.
<b>3. DEFINICIONES</b>	<p>Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de Interés general o particular y a obtener pronta resolución.</p> <p>Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones</p> <p>Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto relacionado con la prestación de un servicio.</p> <p>Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud</p>
<b>4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	NYC SP 1000-2009, numeral 7.2.3 Comunicación con el Cliente, WECI 2014, Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana, Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en los capítulos I, II y III del Título II, artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y Ley 1474 DE 2011 en su Artículo 76.

<b>5. DESARROLLO</b>				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Recepcionar las PQR's y solicitud presentada por los diferentes usuarios.	Funcionario y/o contratista de la empresa	Formato PQRS, comunicado interno	<p>Se debe verificar que cada PQR's o el comunicado interno se encuentre con los requerimientos indispensables para su respuesta. (Nombre, cedula, direccion, telefono, email)</p> <p>En el formato PQR's esta encuentra incluido un campo de felicitaciones, con el objetivo de recepcionar los agradecimientos y demás aspectos que el usuario desee destacar. Para este caso se emitirá la respectiva respuesta de agradecimiento.</p> <p>En caso de identificar que la PQR's no cuente con ningún dato de contacto (teléfono, fax, celular dirección o correo electrónico) no se podrá dar trámite a la misma. Por lo tanto, se dejará la respectiva anotación en la PQR's y matriz de seguimiento.</p> <p>Cuando es recepcionada por e-mail se imprime junto con</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
2	Identificar el asunto de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o solicitud y remitirla a la dependencia, competente para dar la respectiva respuesta.	Funcionario y/o contratista de la empresa	Formato PQRS, comunicado interno	Todas las solicitudes deben tener radicado interno de la oficina principal de la ESPA para su trámite correspondiente.
3	Remitir al área encargada a fin de dar respuesta o trámite que haya lugar.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención		La PQR's debe ser remitida a la dependencia que corresponda en un lapso no mayor a 48 horas luego de radicadas.  La PQR's por la prestación del servicio
4	Proyectar respuesta conforme a la necesidad presentada.	Jefe, coordinador o responsable del área.	Comunicado externo, correo electrónico	Los tiempos para las diferentes situaciones se catalogan así: a) Las peticiones (quejas, reclamos y sugerencias) en interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. b) Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. c) Las peticiones de documentos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de 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, no se podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
5	Registrar en la matriz PQR's.	Jefe, coordinador o responsable del área.	Matriz PQR's	Ver procedimiento de correspondencia
6	Remitir Matriz de PQR's al coordinador de comunidades	Jefe, coordinador o responsable del área.	correo electrónico, Matriz PQR's	Se debe remitir la matriz de PQR's al Coordinador de comunicados y/o el responsable asignado, con el objetivo de consolidar la información, dicha matriz debe ser enviada una vez se haya proyectado la respuesta.
7	Analizar la matriz de PQR's para la toma de decisiones.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de	Informe Escrito, Matriz PQR's	El informe semestral debe ser enviado al gerente de la entidad con copia al Equipo de Control Interno para su seguimiento correspondiente.
	¿Requiere un plan de acción?			
	SI			
8	Elaborar plan de acción.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de		El equipo de control interno realizará el seguimiento del plan de acción resultante. De acuerdo a la gravedad de la queja se podrá elevar un plan de acción de maneja inmediata.
	NO			

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
9	Realizar seguimiento a las respuestas de las PQR's y a las acciones tomadas.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de	Formato de Plan de Acción	
10	Realizar de manera semestral análisis de las PQR's utilizando la herramienta definida y Remitir a la Gerencia.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de	Comunicado interno, correo electrónico.	
11	Consolidar y archivar la información	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de Operaciones	Formato PQRs, Matriz PQR's, informe Analisis.	Archivar cronológicamente los documentos asociados al procedimiento.

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

7. APROBACIÓN	
Aprobó	Firma <i>Berena Meza</i>
	Nombre BÉRENA MEZA
	Cargo Profesional Especializado - Grupo Funcional Atención a Comunidades
	Fecha: 14/08/2015

FUNCIONARIO / CONTRATISTA / P.E. GRUPO  
FUNCIONAL DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

P.E. GRUPO FUNCIONAL DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD /  
CONTRATISTA DE APOYO

JEFE DE ÁREA, P.E. GRUPO FUNCIONAL O RESPONSABLE DEL ÁREA

