

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE PQRS</b>	<b>Código: AGA-PD-03</b>
		<b>Versión: 2.0</b>
		<b>01 de Diciembre 2016</b>
		<b>Página 1 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

Tramitar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la comunidad al SETP Santa Marta S.A.S.

## 2. ALCANCE


Este procedimiento va desde la recepción de las PQR'S por cualquiera de los medios disponibles hasta la tramitación de los mismos.

## 3. RESPONSABLE

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es el Coordinador del Área administrativa del SETP Santa Marta S.A.S., a su vez quienes se les haya delegado.

## 4. GENERALIDADES

<b>TIEMPO DE RESPUESTA (Expresado en días hábiles)</b>	
<b>Derecho de Petición</b>	
Peticiones Generales:	15 Días
Peticiones de documentos e información:	10 Días
Peticiones que eleven consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo:	15 Días
<b>Quejas</b>	
Verbales, escritas o por medios tecnológicos:	15 Días
<b>Reclamos</b>	
Verbales, escritas o por medios tecnológicos:	15 Días
<b>Tutelas</b>	Entre 1 y 3 días, depende criterio de Juez
<b>Demandas Ordinarias</b>	
Nulidad	55 días contados a partir de notificación al correo electrónico de notificaciones judiciales
Nulidad y Restablecimiento	
Reparación Directa	
Contractual	
<b>Conciliación prejudicial</b>	Depende de fecha de audiencia
<b>Entes de control</b>	Depende criterio del ente

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE PQRS</b>	<b>Código: AGA-PD-03</b>
		<b>Versión: 2.0</b>
		<b>01 de Diciembre 2016</b>
		<b>Página 2 de 5</b>

En el caso de PQR'S que no sean de competencia de la entidad, deben re direccionarse dentro de los primeros 5 días hábiles de recibida la solicitud.

Los medios por los cuales la entidad recibe solicitudes o sugerencias son:

- Correo Electrónico: [solicitudqpr@setpsantamarta.gov.co](mailto:solicitudqpr@setpsantamarta.gov.co), [info@setpsantamarta.gov.co](mailto:info@setpsantamarta.gov.co) .
- Dirección Física: Calle 24 No. 3 – 99 Edificio Banco de Bogotá, Oficina 911.
- Buzón de Sugerencias.

**Responsables de la recepción y re-direccionamiento de los registros por áreas:**

[solicitudqpr@setpsantamarta.gov.co](mailto:solicitudqpr@setpsantamarta.gov.co): Responsable del Proceso de Gestión de la Calidad

[info@setpsantamarta.gov.co](mailto:info@setpsantamarta.gov.co): Secretaría General

**Verbales por afectación Parcial o Directa de Obra:** Asesor área social designado del proceso de Gestión Predial y Reasentamiento.

**Buzón de Sugerencias:** Responsable del Proceso de Gestión de la Calidad. Estas se

Los PQRS asociados a la afectación del proyecto se ingresan a **MGPR-FO-29 Base de Datos PQRS** describiendo los tiempos y controles efectuados a las solicitudes.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**


**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Petición:** solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

**Queja:** manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.


**Reclamo:** manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de un funcionario público.

**Sugerencia:** es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: AGA-PD-03</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE PQRS</b>	<b>Versión: 2.0</b>
		<b>01 de Diciembre 2016</b>
		<b>Página 3 de 5</b>

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepcionar PQR	Recepciona las PQR por cualquiera de los medios descritos en las generalidades del presente documento. Si son verbales asociadas a la afectación del proyecto, se diligencia el <b>MGPR-FO-04 Formato de Atención al Público PQR</b> , en el caso de PQR'S por medio WEB se diligencia <b>AGA-FO-09 Matriz de PQR WEB, Asuntos Judiciales y Requerimientos de Entes de Control.</b> , y digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las áreas, contratistas o funcionarios presuntamente responsables. Las sugerencias depositadas en el buzón, son revisadas e ingresadas al <b>AGA-FO-17 Matriz de Sugerencias</b>	Responsables de PQR
2	Analizar y Remitir las solicitudes	Analiza y dependiendo del tipo PQRS se tramita la solicitud, remitiendo vía correo electrónico institucional o con copia del oficio recibido a las personas o procesos afectados en las solicitudes. <b>Nota:</b> En el caso de que no sean de competencia de la entidad. Estas solicitudes deben remitirse dentro de los primeros 5 días hábiles a la entidad encargada de tramitarlo.	Responsables de PQR / Gerencia
3	Responder PQR	Responde la petición, queja o reclamo dentro de los plazos establecidos en el cuadro de tiempos de respuesta de las generalidades, usando el mismo medio en el que se fueron recibidas las solicitudes.	Funcionario o Proceso Afectado
4	Aprobar Respuesta	Aprueba las respuestas proyectadas por los procesos requeridos en la solicitud y firma el oficio o aprueba en el caso de los requerimientos WEB vía correo institucional.	Gerencia
	Enviar Respuesta	Envía la respuesta físicas mediante correo certificado. Las respuestas pueden enviarse en el mismo medio por el cual fueron recibidas. <b>Nota:</b> En el caso de medios digitales son enviados por la misma persona encargada de su recepción, los cuales se encuentran descritos en las generalidades del documento.	Asistente de Gerencia
5	Realizar Seguimiento	Realiza seguimiento en <b>AGA-FO-09 Formato Matriz de PQR WEB, Asuntos Judiciales y</b>	Responsables de PQR

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE PQRS</b>	<b>Código: AGA-PD-03</b>
		<b>Versión: 2.0</b>
		<b>01 de Diciembre 2016</b>
		<b>Página 4 de 5</b>

	<b>Requerimientos de Entes de Control y MGPR-FO-29 Base de Datos PQRS</b> para verificar el cumplimiento oportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.	
--	---	--

## 6. MARCO LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	No. De Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Ley	Congreso de la República	1755	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	Presidencia de la República	103	2015	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley	Congreso de la República	1714	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N/A

## 8. REGISTROS


Identificación		Almacenamiento		Protección	Recuperación	Disposición Final
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
AGA-FO-09	Matriz de PQR WEB, Asuntos Judiciales y Requerimientos de Entes de Control	Digital / PC Calidad	2 años	Asesor Calidad	Fecha y Nombre	Archivo
AGA-FO-17	Matriz de Sugerencias	Digital / PC Calidad	2 años	Asesor Calidad	Fecha y Nombre	Archivo

## 9. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción

## 10. ANEXOS

Flujograma del Procedimiento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</b>		<b>Código: AGA-PD-03</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE PQRS</b>		<b>Versión: 2.0</b>	
				<b>01 de Diciembre 2016</b>
				<b>Página 5 de 5</b>

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Nombre:</b>	Edson Manjarrés Bolaño	David Fdo. Guillot Calvache	Virna Lizi Johnson Salcedo
<b>Cargo:</b>	Coordinador Administrativo	Coordinador de Calidad	Gerente
	30/11/16	01/12/16	01/12/16

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO**

