PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS
EMPRESA AGUAS DEL CESAR S.A. ES.P.

VALLEDUPAR, JUNIO DE DE 2012

CONTENIDO

		PÁG.
1.	**OBJETIVOS**	**3**
2.	**ALCANCE**	**3**
3.	**RESPONSABLE**	**3**
4.	**DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**	**3**
5.	**DEFINICIONES**	**4**
6.	**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**	**5**
7.	**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**	**6**
7.1.	RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA	6
7.2.	TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA	8
7.3.	SEGUIMIENTO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA	9
7.3.1.	**Seguimiento a Respuesta de la Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia**	**9**
7.3.2.	**Elaboración de Informe de Seguimiento de las PQRS**	**10**
7.3.3	**Planes de Mejoramiento**	**10**
8.	**CONTROLES**	**10**
9.	**REGISTROS**	**11**
10.	**DIAGRAMA DE FLUJO**	**12**
11.	**CONTROL DE CAMBIOS**	**13**

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQR

1. OBJETIVO

Administrar y describir los pasos para la recepción y trámite correspondiente de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los usuarios, partes interesadas y servidores públicos de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., relacionados con los servicios prestados por la sociedad en cumplimiento de su misión institucional, con el fin de dar respuesta oportuna y de manera efectiva de las mismas de acuerdo con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento documentado inicia con la recepción de los requerimientos realizados por parte de los usuarios, partes interesadas y servidores públicos y termina con la respuesta dada a la Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia y el informe entregado a la Gerencia de la Empresa sobre la efectividad del mismo.

.

3. RESPONSABLES

La Secretaría General o quien haga sus veces, es la dependencia responsable de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias tanto de los usuarios, partes interesadas y servidores públicos, relacionarlas en el formato Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias **(ACESP-FOPES-008)** y direccionarla al responsable de proceso al cual le corresponde.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 872 de 2003; Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

- Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente.

- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.

- Código Contencioso Administrativo, Decreto 1 de 1984 el cual reforma el Código contencioso Administrativo.

- LEY 1437 DE 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. DEFINICIONES

Petición: Entiéndase por Petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

Derecho de Petición en Interés General: El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

Derecho de Petición en Interés Particular: Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. Las Peticiones que en interés particular se radiquen ante la entidad, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

Derecho a la Información: El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P y sus distintas dependencias.

La Consulta de Información: Deberá llevarse a cabo en las horas de atención al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

Reclamante o Quejoso: Es la persona natural o jurídica o su representante, que expresa un Reclamo o una Queja.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuación de un Servidor Pública de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P, o en las características de los servicios ofrecidos.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o Institución, para el mejoramiento de los servicios de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

Comentario positivo o elogio: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Usuario: Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PQRS: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que sean realizadas de forma: personal, escrita, vía Web, correo electrónico y buzón de sugerencias, serán recibidas por el funcionario designado para el manejo de las mismas en la Secretaría General.

Para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas vía telefónica, el Funcionario Público debe diligenciar el formato de Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencia, con el fin de dejar asentada la Petición del usuario.

Cada Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias aunque pertenezcan a la misma Dependencia.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitados; de lo contrario podrán ser rechazados y declarados improcedentes, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

Los tiempos establecidos de respuesta para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias son las siguientes:

- *Si se trata de Peticiones de interés general o en interés particular, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.*

- *Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, se resolverá en diez (10) días hábiles.*

  Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona, se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la correspondiente solicitud.

- *Si se trata de formulación de consultas, se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.*

  Información especial y particular. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en los archivos de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de reservado, conforme a la Constitución o a la Ley, o no hagan relación a la defensa o la Seguridad Nacional.

La respuesta de las Peticiones debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Oportunidad
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

El no cumplimiento de los requisitos, ocasionará que se incurra en la vulneración del derecho constitucional fundamental de Petición, so pena en sanción disciplinaria.

Nota. 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.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1. RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA

<u>Telefónica</u>

- Realizar requerimiento mediante llamada telefónica a la línea 5851111 de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., para que el funcionario designado en la Secretaría General, según sea el caso, recepcione la PQRS.

- Registrar Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia en el formato correspondiente.

- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar codificación y consecutivo correspondiente. La cual se realiza de la siguiente manera:

CODIFICACIÓN DE LA PQRS				
XXXXX	**-**	**AÑO**	**-**	**XXXX**
APQRS	**-**	**20XX**	**-**	**0001**

Ejemplo: PQRS = Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
AÑO = Corresponde al año donde se tramita la PQRS
0001 = Corresponde al consecutivo de la PQRS.

Nota: Cada vigencia de la codificación de la PQRS, se inicia con el consecutivo No. 0001 y el año correspondiente.

- Sacar copia del formato y remitir requerimiento a través de oficio con documento original, a la persona competente de dar respuesta. Solicitar firma de recibido.

Personal

- Entregar Formato de Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias al Usuario, para ser diligenciado.

- Diligenciar formato y entregar al funcionario responsable del manejo de las PQRS.

- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo, de acuerdo con las directrices establecidas en la recepción de manera telefónica de las PQRS.

- Sacar copia del formato y remitir requerimiento a través de oficio con documento original, a la persona competente de dar respuesta. Solicitar firma de recibido.

Escrita

- Enviar o entregar requerimiento al funcionario designado en la Secretaría General, según sea el caso, recepcione la PQRS.

- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo, de acuerdo con las directrices establecidas en la recepción de manera telefónica de las PQRS.

- Sacar copia a la PQRS y remitir requerimiento a través de oficio con documento original, a la persona competente de dar respuesta. Solicitar firma de recibido.

Página Web o Correo Electrónico

- Realizar requerimiento a través del formato asignado en la Web para el trámite, o enviar mensaje al correo institucional de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo, de acuerdo con las directrices establecidas en la recepción de manera telefónica de las PQRS.

- Imprimir dos copias del correo y remitir requerimiento a través de oficio a la persona competente de dar respuesta. Solicitar firma de recibido.

Fax

- Enviar requerimiento al fax de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo. de acuerdo con las directrices establecidas en la recepción de manera telefónica de las PQRS.

- Sacar copia al documento y remitir requerimiento a través de oficio a la persona competente de dar respuesta. Solicitar firma de recibido.

Buzón de Sugerencias

- Diligenciar formato y depositar en el buzón de sugerencias ubicados en la recepción de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

- Revisar al menos una vez a la semana, el buzón de sugerencias y diligenciar el acta de apertura de buzón.

- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.

- Sacar copia del formato y remitir requerimiento a través de oficio con documento original, a la persona competente de dar respuesta. Solicitar firma de recibido

7.2. TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA

- Clasificar la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia e identificar Dependencia competente de dar respuesta. (Ver Nota)

NOTA: Las Quejas y Reclamos que sin lugar a dudas sean considerados irrespetuosos se clasificarán como improcedentes y se cerrarán inmediatamente sin realizar el trámite correspondiente; pero se guardarán los registros y se radicarán en el archivo digital como evidencia de su naturaleza y como constancia de esta acción.

- Enviar a través de oficio el documento original de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia a la Dependencia competente, para que se encargue de dar respuesta al usuario. Solicitar firma de recibido.

- Dar respuesta al requerimiento de acuerdo con responsabilidades y términos de Ley.

- Enviar respuesta al usuario y copia de ella al funcionario designado en la Secretaría General, para el manejo de dicha actividad.

- Registrar en Archivo digital y archivar documentación en el expediente establecido para la administración de las PQRS.

7.3. SEGUIMIENTO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA

7.3.1. Seguimiento a Respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Informar del vencimiento del tiempo para dar respuesta al requerimiento, a la persona competente de dar respuesta, o a sus superiores inmediatos cuando ésta no atienda la solicitud.

  NOTA: En el caso de que el funcionario responsable o su superior inmediato no dé respuesta a la PQRS, se procederá a efectuar los requerimientos correspondientes a que haya lugar.

- Clasificar las Quejas, Reclamos y Sugerencias de mayor recurrencia o de mayor importancia o relevancia, para solicitar a las dependencias la formulación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora.

- Formular acciones correctivas, preventivas de mejora para eliminar las causas de las PQRS de mayor recurrencia o relevancia.

- Comunicarse con el usuario que presentó la Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia, con el fin de conocer su satisfacción con la respuesta recibida. Registrar la satisfacción del Usuario en archivo digital.

  Los sondeos de satisfacción podrán realizarse a través de encuestas aleatorias enviadas por correo electrónico a los usuarios.

7.3.2. Elaboración de Informes de Seguimiento de las PQRS

- Elaborar informe semestral estadístico sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos.

- Enviar copia del Informe a la Gerencia, y a la Oficina de Planeación para lo de su competencia.

7.3.3. Planes de Mejoramiento por Proceso

Analizar los informes por parte del Comité de Coordinación de Control Interno y, si es necesario, crear equipos de mejoramiento para tomar acciones que mejoren los procesos que originaron las PQRS.

8. CONTROLES

- Este procedimiento se relaciona con todos los procesos del Modelo de Operación por Proceso de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

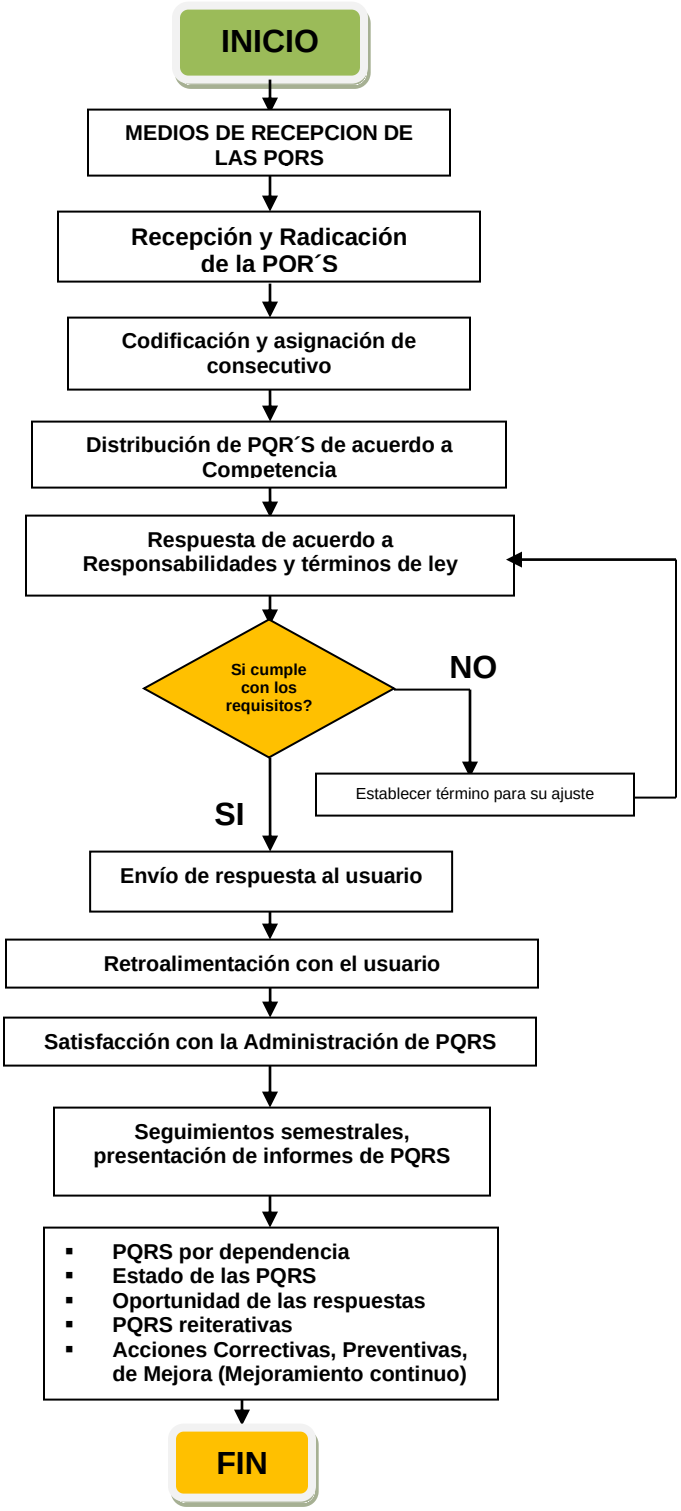
- Todas las PQRS recibidas en la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., contarán con un número de radicado de la Oficina de Archivo y Correspondencia, para su posterior codificación por parte del responsable en la Secretaría General.
- El responsable de las PQRS de la Secretaría General, llevará un archivo digital, como mecanismo de control para el seguimiento de los términos para dar respuestas a las mismas dentro del plazo establecido en la ley.

- La Secretaría General rendirá semestralmente al Comité de Coordinación de Control Interno un informe sobre las PQRS y resaltar las de mayor recurrencia o de mayor importancia o relevancia, para solicitar a las dependencias la formulación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora.

- La Oficina de Control Interno realizará semestralmente seguimiento a las PQRS, informando a la Gerencia sobre el estado actual de las mismas.

9. REGISTROS

Se establecen como registros obligatorios los siguientes:

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ACESP-FOPES-008	REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS
ACESP-FOPES-009	REGISTRO CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS
ACESP-FOPES-010	ACTA DE APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS
ACESP-FOPES-011	FORMATO ÚNICO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
ACESP-FOPES-012	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y/O PETICIONARIO

10. DIAGRAMA DE FLUJO