

Macroproceso: Fortalecimiento Institucional y Mejora Continua

Proceso: Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Responsable del Procedimiento: Secretaría General, Oficina de Control Interno, Dirección Administrativa, Comunicaciones, área responsable y Gerencia.

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento integral para la recepción, clasificación, trámite, seguimiento y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por usuarios, partes interesadas y servidores públicos, garantizando respuestas oportunas, claras y efectivas, en cumplimiento de la normatividad vigente y bajo principios de transparencia, trazabilidad, participación ciudadana, control social y mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de los canales habilitados por la Empresa (presencial, telefónico, correo electrónico, página web, buzón físico, aplicativo móvil y línea de atención ciudadana). Continúa con la radicación, codificación y clasificación de cada requerimiento, su trámite por la dependencia competente, el seguimiento al cumplimiento de los términos legales y la retroalimentación al usuario. Finaliza con la entrega de la respuesta, el registro en el sistema de gestión documental, la medición de satisfacción del usuario y la consolidación de informes periódicos para la Gerencia, el Comité de Coordinación de Control Interno y los entes de vigilancia y control, cuando corresponda.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia (Art. 23): Derecho fundamental de petición.
- Ley 190 de 1995: Normas para preservar la moralidad en la administración pública y sistema de quejas y reclamos.
- Ley 872 de 2003: Sistema de Gestión de la Calidad en entidades públicas.
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, que refuerza la gestión de denuncias.
- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1081 de 2015: Reglamenta aspectos del derecho de petición y acceso a la información.
- Decreto 1499 de 2017: Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

- Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición, plazos y requisitos.
- Ley 1952 de 2019: Código General Disciplinario, aplicable a denuncias contra servidores públicos.
- Normas internas de Aguas del Cesar: Lineamientos institucionales para la gestión de PQRSDF, trazabilidad y control interno.

Denuncias se soportan en el Estatuto Anticorrupción y el Código Disciplinario.

Felicitaciones y sugerencias se enmarcan en la gestión de calidad y mejora continua.

Se refuerza el vínculo con el MIPG y la Ley de Transparencia, garantizando trazabilidad y acceso a la información.

4. DEFINICIONES

- **Petición:** 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:** Puede ser ejercido por toda persona, en forma verbal o escrita, respetuosa. Si se requiere constancia, el funcionario competente debe expedirla.
- **Derecho de Petición en Interés Particular:** Solicitud presentada por cualquier persona con exposición clara de las razones y requisitos exigidos para cada caso.
- **Derecho a la Información:** Facultad de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.
- **Consulta de Información:** Se realiza en horarios de atención al público. El usuario puede obtener copias a su costo, según tarifas fijadas.
- **Reclamante o Quejoso:** Persona natural o jurídica, o su representante, que presenta un reclamo o queja.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción frente a la conducta o actuación de un servidor público de la Empresa.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción frente a incumplimientos o irregularidades en procesos, trámites o servicios ofrecidos.
- **Sugerencia:** Consejo o propuesta para el mejoramiento de los servicios de la Empresa.
- **Comentario positivo o elogio:** Manifestación de satisfacción con el servicio, un funcionario o el proceso que lo genera.
- **Usuario:** Persona o institución que recibe un bien o servicio.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas que transforman entradas en resultados.
- **PQRS:** Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del grado en que se han cumplido requisitos y expectativas.
- **Denuncia:** Manifestación verbal o escrita mediante la cual un ciudadano informa sobre posibles irregularidades, actos de corrupción, incumplimientos normativos o conductas contrarias a la ley en el marco de la prestación de los servicios de la Empresa.
- **Felicitación:** Reconocimiento expreso de satisfacción hacia la entidad, sus funcionarios o procesos, que contribuye a fortalecer la cultura de servicio y la motivación institucional.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol / Dependencia	Responsabilidad principal
Secretaría General	Coordinar la recepción de todas las PQRSDF, radicación en el sistema, codificación y distribución al área competente. Custodiar registros y garantizar trazabilidad.
Ventanilla única - Área de Atención al Usuario / Comunicaciones	Gestionar la recepción de felicitaciones y sugerencias, consolidar reportes de percepción ciudadana y retroalimentar a las áreas responsables.
Dependencia competente (según el caso)	Dar respuesta de fondo a la petición, queja, reclamo o sugerencia dentro de los términos de ley.
Oficina de Control Interno	Realizar seguimiento trimestral y semestral a las PQRSDF, verificar cumplimiento de plazos, analizar recurrencia y proponer acciones de mejora.
Comité de Coordinación de Control Interno	Revisar informes de PQRSDF, definir planes de mejoramiento y acciones correctivas/preventivas.
Dirección Administrativa y Financiera	Apoyar en respuestas que involucren temas de gestión administrativa, recursos o aspectos financieros.
Gerencia General	Garantizar la respuesta institucional, aprobar planes de mejora y recibir informes consolidados.
Responsable del Bien / Funcionario competente	En caso de denuncias relacionadas con bienes, servicios o actuaciones, reportar hechos y aportar soportes.

Entes de Vigilancia y Control (cuando aplique)	Recibir las denuncias que impliquen posibles actos de corrupción, irregularidades disciplinarias o fiscales, según normatividad vigente.
--	--

6. CONDICIONES GENERALES

- Todas las **PQRSDF** deben ser recibidas, radicadas y codificadas en el sistema de gestión documental institucional, garantizando trazabilidad y control.
- La **Secretaría General** es responsable de la recepción inicial y distribución a la dependencia competente, sin importar el canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, página web, buzón físico, aplicativo móvil o línea ciudadana).
- Las **denuncias** deben ser remitidas de manera inmediata a la **Oficina de Control Interno** y, cuando corresponda, a los entes de vigilancia y control (Procuraduría, Contraloría, Fiscalía), anexando los soportes entregados por el ciudadano.
- Las **felicitaciones** y **comentarios positivos** se consolidarán por el área de **Comunicaciones/Atención al Usuario**, como insumo para fortalecer la cultura de servicio y motivación institucional.
- Las **quejas y reclamos irrespetuosos o improcedentes** se registrarán en el sistema como evidencia, pero se cerrarán sin trámite adicional, dejando constancia de su improcedencia.
- Toda respuesta debe ser **oportuna, clara, precisa y congruente** con lo solicitado, cumpliendo los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad aplicable.
- En caso de que no sea posible resolver dentro del plazo legal, la dependencia competente debe informar al usuario antes del vencimiento del término, explicando las razones de la demora y señalando un nuevo plazo razonable (que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto).
- Se deben realizar **sondeos de satisfacción** con los usuarios para evaluar la calidad de las respuestas y retroalimentar los procesos internos.
- La **Oficina de Control Interno** realizará seguimiento semestral al cumplimiento de los plazos y a la recurrencia de las PQRSDF, proponiendo acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- El **Comité de Coordinación de Control Interno** analizará los informes consolidados y definirá planes de mejoramiento institucional.
- La **Gerencia General** recibirá informes periódicos sobre la gestión de PQRSDF y garantizará la implementación de acciones de mejora continua.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documento / Registro
-----	-----------	-------------	-------------	----------------------

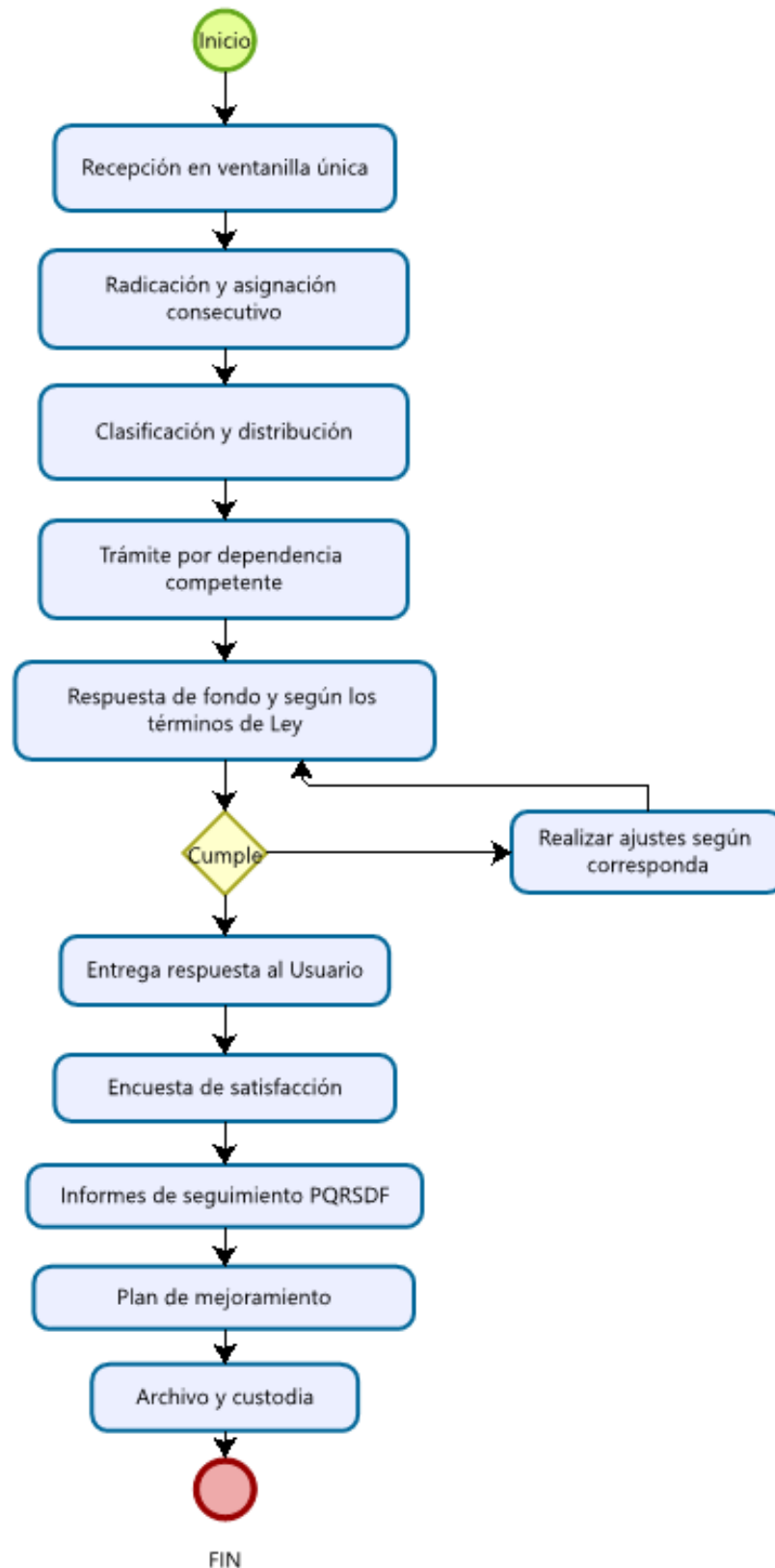
1	Recepción en Ventanilla Única	El usuario presenta la PQRSDF por cualquiera de los canales habilitados (presencial, telefónico, correo electrónico, página web, buzón físico, aplicativo móvil, línea ciudadana).	Secretaría General – Ventanilla Única	Formato de recepción / Radicación digital
2	Radicación y Codificación	Se asigna número consecutivo único, se registra en el sistema de gestión documental y se clasifica según tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación).	Secretaría General	Registro digital PQRSDF
3	Clasificación y Distribución	Se identifica la dependencia competente para dar respuesta. En caso de denuncias , se remite de inmediato a Control Interno y entes de vigilancia; en caso de felicitaciones , se canaliza a Comunicaciones.	Secretaría General	Oficio de remisión / Firma de recibido
4	Trámite por Dependencia Competente	La dependencia analiza, gestiona y prepara la respuesta de fondo dentro de los términos legales (Ley 1755 de 2015).	Dependencia responsable	Respuesta oficial / Soportes
5	Seguimiento de Plazos	Control Interno verifica cumplimiento de términos y alerta vencimientos.	Oficina de Control Interno	Informe de seguimiento
6	Retroalimentación al Usuario	Se entrega respuesta oficial al usuario por el mismo canal de recepción. Se registra satisfacción mediante encuesta o sondeo.	Secretaría General / Comunicaciones	Formato único de respuesta / Encuesta de satisfacción

7	Consolidación de Informes	Se elaboran informes trimestrales y semestrales con estadísticas de PQRSDF, recurrencia y acciones de mejora.	Secretaría General + Control Interno	Informe semestral PQRSDF
8	Planes de Mejoramiento	Comité de Coordinación analiza informes y define acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Comité de Coordinación de Control Interno	Acta de comité / Plan de mejora
9	Archivo y Custodia	Se archivan todos los documentos en el sistema de gestión documental y en carpetas físicas según TRD.	Secretaría General	Expediente PQRSDF

8. REGISTROS

- Formato de Recepción de PQRSDF (radicación en ventanilla única).
- Registro digital de PQRSDF en el sistema de gestión documental.
- Oficio de remisión a la dependencia competente (con firma de recibido).
- Formato único de respuesta a PQRSDF.
- Encuesta de satisfacción del usuario/peticionario.
- Acta de apertura de buzón de sugerencias.
- Registro consolidado trimestral y semestral de PQRSDF.
- Informe trimestral y semestral de seguimiento de PQRSDF (Secretaría General + Control Interno).
- Acta del Comité de Coordinación de Control Interno con planes de mejoramiento.
- Soportes de denuncias remitidos a entes de control (Procuraduría, Contraloría, Fiscalía).
- Registro de felicitaciones y comentarios positivos (Área de Comunicaciones).

9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	10/06/2012	Creación del Documento
02	10/03/2026	Actualización del documento

11. TABLA DE APROBACION

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
JULIE PORRAS RUIZ Cargo: Asesor MIPG – JANOS CONSULTORES	MARÍA MÓNICA MORÓN Cargo: Secretaria General	JAIME GARCÉS GARCÍA Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación