



Procedimiento PQRSDF

PQRSDF

Objetivo

Atender y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de manera oportuna y con calidad.

Alcance

Desde la recepción hasta la respuesta y seguimiento, aplicando a todas las áreas de la empresa.

Marco normativo

- ❖ *Constitución Política de Colombia (Arts. 23, 74 y 209).*
- ❖ *Ley 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”).*

Procedimiento

Actividades Clave

- ❖ Recepción y radicación (SAIMYR).
- ❖ Asignación al área competente.
- ❖ Trámite y respuesta formal dentro de los términos legales.
- ❖ Radicación y envío de respuestas.
- ❖ Seguimiento, evaluación de satisfacción y generación de informes.

Responsabilidades de los funcionarios

- ❖ Gestión Documental
- ❖ Subgerencias A y F y Técnica
- ❖ Gerencia General
- ❖ Secretaría General
- ❖ Comité de Control Interno.