



PROCEDIMIENTO PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	1 de 13

1. OBJETO

Crear y mantener un sistema de atención que permita de manera oportuna y eficaz recibir las quejas, peticiones, reclamos, solicitudes y sugerencias que se presenten, creando espacios adecuados para la solución de los conflictos que se puedan generar en el desarrollo de las diferentes actividades y consolidando una imagen institucional que genere reconocimiento, confianza y satisfacción de los vecinos y usuarios del proyecto.

Fortalecer los niveles de información entre la comunidad y las entidades comprometidas en la ejecución del proyecto, generando espacios de diálogo y de respuesta a sus inquietudes.

2. ALCANCE:

El Procedimiento PQRS y Atención al Usuario se implementa en la etapa de Operación y Mantenimiento de la vía, teniendo en cuenta los lineamientos del Apéndice Técnico 8 Social, en lo referente a la atención de los vecinos y usuarios del proyecto, con el ánimo de satisfacer las necesidades e inquietudes que se puedan presentar y dar una oportuna respuesta o solución.

3. DEFINICIONES:

Para establecer el adecuado proceso de Atención al Usuario, a continuación, se definen los aspectos para tener en cuenta durante la recepción de una atención ciudadana de acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI y la Ley aplicable.

Se tendrá en cuenta la siguiente tipología de las manifestaciones o solicitudes ciudadanas:

Petición: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca en el Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Queja: manifestación de inconformidad con algo o alguien, sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o la acción irregular de un funcionario durante la prestación de un servicio público.

Reclamo: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

Sugerencia Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	2 de 13

Solicitud: Documento en el que se hace una petición formal respecto a hechos, acciones e información generada por el desarrollo del proyecto. Las solicitudes las podemos clasificar en: Solicitud de información particular o general, solicitud de consultas y conceptos, relacionada con las funciones que desempeña el Concesionario y solicitud de consulta de documentos.

Derecho de Petición: Es una herramienta que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas, ante las autoridades o particulares y obtener a través de ellos una pronta respuesta a lo solicitado por el peticionario en los términos acordados por la ley (tiempo y fondo)

AID: Área de Influencia Directa. Área de intervención del proyecto que pueden ser impactadas directamente por el proyecto.

Peticiones reiterativas ya resueltas: Solicitudes interpuestas con el mismo objeto, a las cuales se les ha brindado ya la respuesta y se encuentran cerradas, podrán responderse remitiéndose a sus anteriores respuestas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Apéndice Técnico N° 8 del contrato.
- Plan de Gestión Social Contractual PGSC.
- Fichas del Plan de Adaptación a la Guía Ambiental –PAGA
- Ley 99 de 1993 (Arts. 69 al 76) y Ley 134 de 1994 (Participación Ciudadana)
- Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición
- Decreto 1166 de 2016 Derecho de Petición Verbal
- Ley 361 de 1997 Se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010 Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1381 de 2010 Derechos de los hablantes de lenguas nativas.
- Ley 1437 de 2011 Cap. 2 Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones- derechos de las personas ante las autoridades-presentar peticiones en cualquiera de las modalidades.
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1618 de 2013 Se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014 Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	3 de 13

- Decreto 2106 de 2019 El decreto tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

5. METODOLOGIA:

Siendo los usuarios de la vía y la comunidad en general la razón de ser de los programas de gestión social planteados para el proyecto, se hace necesario brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, y buena escucha, mostrando interés por sus inquietudes, realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, permitiendo hacer la diferencia en la satisfacción, confianza y buena imagen de la Concesión ante la comunidad. Para tal fin la CONCESIÓN LA PINTADA diseña e implementa el procedimiento detallado donde se muestran los mecanismos a través de los cuales se brindará la atención a los usuarios de la vía y las comunidades aledañas al proyecto.

Entre los mecanismos implementados se cuenta con la instalación de Oficinas de Atención al Usuario y la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, metodologías que se desarrollarán a continuación. Para las atenciones a la comunidad se dejará Registro en el formato GSO-FP-04a ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.

5.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS EN OFICINA FIJA y MÓVIL.

CONCESIÓN LA PINTADA tiene Oficinas de Atención al Usuario, con el ánimo de brindar información de manera permanente y de acuerdo con los protocolos establecidos para tal fin, brindando un servicio y atención de calidad.

Se cuenta con **dos (2)** Oficinas de Atención al Usuario distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1 Ubicación de Oficinas de Atención al Usuario

OFICINA	UBICACIÓN
Oficina Principal de Atención al Usuario	CCO Municipio de Jericó Km 11+400 de la vía Pintada – Bolombolo.
Oficina Móvil de Atención al Usuario	Corredor vial y/o municipios del AID, de acuerdo con las necesidades de información del proyecto y de las comunidades, en



PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	4 de 13

Tabla 2 Descripción del Proceso traslado Oficinas Móviles de Atención al Usuario

Qué hacer	Cómo hacer	Responsable						
1. Atender Oficina Fija de Atención al Usuario.	<p>La Concesión cuenta con una oficina de atención al usuario principal, la cual está ubicada en el municipio de Jericó en el Km 11+400 de la vía Pintada – Bolombolo</p> <p>1. Horario de atención y profesionales para la atención al usuario:</p> <p>Para la etapa de Operación y Mantenimiento, la oficina funcionará de:</p> <table border="1"><thead><tr><th colspan="2">HORARIO DE ATENCIÓN OFICINAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>LUNES A VIERNES</td><td>7:30 A. M – 5:30 PM</td></tr><tr><td>SABADO</td><td>8:00 AM a 11:30 AM</td></tr></tbody></table>	HORARIO DE ATENCIÓN OFICINAS		LUNES A VIERNES	7:30 A. M – 5:30 PM	SABADO	8:00 AM a 11:30 AM	Residente social/ Profesional Social
HORARIO DE ATENCIÓN OFICINAS								
LUNES A VIERNES	7:30 A. M – 5:30 PM							
SABADO	8:00 AM a 11:30 AM							
3. Atender Oficina Móvil de atención al usuario	<p>Concesión La Pintada cuenta con una (1) Unidad Móvil, la cual cuenta con la tecnología suficiente para brindar la atención adecuada a la ciudadanía y al público que requiera información del Proyecto dadas las características técnicas del Proyecto Autopista Conexión Pacífico 2; ahora bien, de acuerdo con las particularidades del lugar que se visite, se instalará carpa de atención al usuario en lugar de la unidad móvil.</p> <p>Esta unidad Móvil se instala en los diferentes municipios que hacen parte del área de Influencia Directa del proyecto, teniendo en cuenta las necesidades de información del proyecto y de las comunidades.</p> <p>Mensualmente se informará a la interventoría de la ubicación de la oficina móvil, así mismo dicha programación se podrá consultar en la página web.</p> <p>Formato ANI GCSP-F-137 programación mensual ubicación Oficina Móvil</p>	Residente social/ Profesional Social						



PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: GSO-P-04

VERSIÓN: 6

FECHA: 15/04/2024

PÁGINA: 5 de 13

5.2. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN OFICINAS.

Tabla 3 Descripción del Proceso traslado Oficinas Móviles de Ate

Qué hacer	Cómo hacer	Responsable
1. Programación, horarios y desplazamiento	<p>El desplazamiento de la oficina móvil se programa teniendo en cuenta las necesidades de información y atención que presenten las comunidades o de acuerdo con las actividades programadas por la Concesión La Pintada S.A.S., en puntos que sean identificados de gran demanda por la comunidad.</p> <p>Igualmente, la unidad móvil hace presencia en todas las Unidades funcionales, y la programación se realiza de acuerdo con las necesidades de la comunidad y del proyecto en aras de informar, mitigar y prevenir situaciones que puedan alterar el desarrollo de la operación.</p> <p>Mensualmente se programan las actividades y se divulga la información correspondiente a dicha programación por los diferentes medios de comunicación establecidos en el Plan de Medios del Programa de Información y Participación Comunitaria.</p> <p>Los horarios de funcionamiento de estas oficinas están establecidos en la programación mensual.</p>	Residente social/ Profesional Social
2. Personal para la atención de la oficina móvil	<p>Tanto la oficina principal como la oficina móvil serán atendidas por profesionales sociales con experiencia en trabajo comunitario y con idoneidad para implementar el procedimiento establecido.</p>	Residente social/ Profesional Social
3. Medios Electrónicos de Atención al Usuario	<p>1. Correo Electrónico</p> <p>Mediante el correo electrónico: info@concesionlapintada.com, Concesión La Pintada recibe las PQRS, posteriormente establecerá un canal de comunicación directo con los peticionarios. A las PQRS recibidas por este medio, se les aplica el mismo procedimiento que a las recibidas personalmente.</p>	Residente social/ Profesional Social

COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: GSO-P-04

VERSIÓN: 6

FECHA: 15/04/2024

PÁGINA: 6 de 13

Qué hacer	Cómo hacer	Responsable
	<p>2. Página web</p> <p>La Concesión La Pintada S.A.S. dispone como parte de los medios electrónicos de atención al usuario, de la página web www.concesionlapintada.com, sitio en el que se publica constantemente información relacionada con la Concesión, el estado de la vía, el desarrollo de las intervenciones, entre otras. Dicha página web cuenta con un módulo de contacto mediante el cual los usuarios pueden establecer contacto directo con los profesionales encargados de la atención a PQRS.</p> <p>3. Línea de atención al usuario (Centro De Atención Telefónica)</p> <p>Mediante el número telefónico de atención al Usuario 3187820971, Concesión La Pintada S.A.S. mantendrá contacto directo con los usuarios de la vía y comunidad en general, éstas serán atendidas en el mismo horario de atención de las oficinas. Mediante este medio se le proporcionará información general al usuario y se le indicará el procedimiento para el registro y manejo de las PQRS.</p>	

5.3. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS - PROCESO.

Se brindará atención a la comunidad del AID (área de influencia), los usuarios de la vía, los alcaldes, a las Juntas de Acción Comunal, directivas de instituciones, líderes, propietarios, directivas de empresas de servicios públicos y autoridades ambientales entre otros, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás manifestaciones ciudadanas que puedan generar las actividades de obra y la operación de la vía en general.

Ley 1755 Art. 13. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (...).”*

Se precisó el procedimiento para la recepción, trámite y resolución de las PQRS en un tiempo igual o menor al señalado en la Ley Aplicable para el Derecho de petición, la identificación de los usuarios, de los responsables de la respuesta, el seguimiento y el sistema de archivo, mediante el cual se garantice la pronta y optima respuesta para certificar la satisfacción del usuario y el uso adecuado en los términos

COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	7 de 13

de Artículo 14 de la Ley 1755 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Tabla 4 Modalidades de Petición y Tiempos de Respuesta

Modalidad de la petición	Tiempo de respuesta
Derecho de Petición	15 días hábiles
Solicitud de Información	10 días hábiles
Queja	10 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Solicitud de Entidad Pública	10 días hábiles
Solicitud de Entes de Control	10 días hábiles
Solicitud de Acceso a la Información Pública	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Solicitud de Copias	10 días hábiles
Solicitud de Congreso de la República	5 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles
Prioritario	5 días hábiles
Preferente	5 días hábiles

Parágrafo. “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.¹

La administración de las PQRS de la Concesión La Pintada se desarrolla exclusivamente a través de las Oficinas de Atención al Usuario, el Correo Electrónico, la Pagina Web y línea telefónica de atención al usuario, los cuales constituyen una instancia altamente efectiva para el fomento de la prestación del servicio de excelencia y de fortalecer los mecanismos de participación y control ciudadano.

¹ Ley 1755 de 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
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	8 de 13

Todas las PQRS serán escuchadas con cordialidad y respeto, dejando que el ciudadano presente completamente su inquietud sin ser interrumpido; una vez termine, se procederá a dar respuesta, a aclarar o a atender la solicitud presentada.

A todas las PQRS se les dará respuesta, solución o se les brindará la información solicitada, es decir, todas deben registrarse como cerradas una vez sean respondidas de forma completa y de fondo, bajo cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, lo cual debe constatarse en el formato de Atención al Usuario el cual registrará este proceso, formato ANI GCSP-F-135.

En caso de que alguna PQRS que se encuentre atendida y respondida, pero por razones de obra o circunstancias del proyecto quede con pendientes, se realizará el seguimiento correspondiente hasta tanto pueda ser resuelta la situación o requerimiento del peticionario. Se dejará soporte del seguimiento realizado (Actas de compromiso, actas de reunión, de visitas, Formato Concesión, oficio de terminación de las obras si es requerido. Formatos ANI). En el momento en que no se tenga pendientes en la PQRS, se procederá al cierre de la PQRS.

Tabla 5 Descripción del Proceso de atención de PQRS

Qué hacer	Cómo hacer	Responsable
1. Recepción PQRS	Quando la PQRS es recepcionada a través de una comunicación oficial – escrita esta queda registrada en el punto de radicación documental de cada una de las sedes del proyecto. Según lo especificado en el Procedimiento Manejo de Correspondencia (GSIG-P-03). La profesional de gestión documental radica la correspondencia, asigna un número de radicado a la misma, envía a Gerencia y Dirección Jurídica, esta última envía a coordinación social a través del SINCO SOFT (software de gestión). Quando la PQRS es recepcionada a través de la Página Web (comunicación oficial – escrita), esta es direccionada gestión documental trasladada como una comunicación oficial.	Profesional de Gestión Documental Coordinador Social / Residente Social/ Analista social/
2. Registro e inscripción de PQRS recibidas	Para el registro e inscripción de las PQRS recibidas deben tenerse en cuenta los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none">• Cada una de las PQRS verbales o escritas recibidas y que requiera trámite de respuesta son recepcionadas e inscritas por el Coordinador de Gestión Social y/o Residentes o Analista social a través del formato RECEPCIÓN DE PQRS (GCSP-F-134), asignando un consecutivo de PQRS con base en las fechas de recepción e ingresándolo al consolidado del REGISTRO DE PQRS PGGS	Coordinador Social / Residente Social/ Analista social/



**PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO**

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	9 de 13

Qué hacer	Cómo hacer	Responsable
	<p>(GCSP-F-136) para darle el tratamiento correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando la petición no tenga relación con el proyecto el Coordinador de Gestión Social y/o Residente social líder del programa, deberá informar al peticionario sobre el trámite a seguir en otras entidades dejando constancia de lo acontecido en los formatos RECEPCIÓN DE PQRS (GCSP-F-134), SEGUIMIENTO DE PQRS (GCSP-F-135) y REGISTRO DE PQRS (GCSP-F-136). • Cuando la petición está incompleta y no se puede generar una respuesta al peticionario por falta de datos dónde se pueda ubicar al peticionario, se archiva sin más trámite. • En cuanto a la atención de la oficina móvil se debe diligenciar adicionalmente el formato REGISTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (GSO-FP-04a) para dejar evidencia de la atención y el tipo de servicio que se brindó. • Cuando la atención se realiza vía telefónica se debe diligenciar el formato de RECEPCIÓN PQRS (GCSP-F-134). 	
<p>3. Seguimiento y Respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar la PQRS recibida, registrada e inscrita en los formatos descritos en el numeral anterior, al Profesional Competente para brindar la respuesta correspondiente (Técnico- Ambiental-Seguridad, etc.) y efectúa las siguientes actividades: • Asignación dentro del equipo de trabajo del responsable de la gestión y atención (si es requerido) • Recolección del registro de visita realizada al peticionario formato Registro de Visitas por Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias PQRS (GCSP-F-132) • Recolección del registro fotográfico como evidencia de la atención y tratamiento dado, utilizando para ello el formato Registro Fotográfico PGGS (GCSP-F-133) • Estudio de la conveniencia de los borradores de respuesta emitidos y los soportes del caso. • Conveniencia y oportunidad de la respuesta y notificación del peticionario en un tiempo igual o menor 	<p style="text-align: center;">Coordinador Social / Residente Social/ Analista social/</p>



PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: GSO-P-04

VERSIÓN: 6

FECHA: 15/04/2024

PÁGINA: 10 de 13

Qué hacer	Cómo hacer	Responsable
	<p>al señalado en la Ley Aplicable para el Derecho de petición (antes de 15 días hábiles).</p> <ul style="list-style-type: none">Actualización del seguimiento realizado en el formato Registro De PQRS (GCSP-F-136) y Consolidación De PQRS (formato GSO-FP-04c), este último, para la medición y el análisis del indicador propuesto del cumplimiento de tiempos de respuesta definido en el procedimiento de Atención al Usuario (GSO-P-04).Mensualmente, el Profesional de Gestión Social designado, entrega a la interventoría el reporte actualizado del Consolidación de PQRS en el formato de PQRS (GCSP-F-136) y la medición de los indicadores propuestos de tiempo de respuesta a las comunicaciones de los usuarios.	
Cierre de la PQRS	<ul style="list-style-type: none">En caso de que alguna PQRS que se encuentre atendida y respondida, pero por razones de obra o circunstancias del proyecto quede con pendientes, se procederá al cierre de la PQRS una vez no existan pendientes.	

5.4. INDICADORES SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

La información acerca de la relación entre las PQRS recibidas y sus tiempos de respuesta será remitida mensualmente al Interventor a través del INFORME MENSUAL.

La CONCESIÓN LA PINTADA S.A.S. deberá mantener a disposición de la Interventoría y la ANI copia de la totalidad de la correspondencia entrante y saliente, en la que se evidencien sus fechas de ingreso y salida, así como copia de la totalidad de la documentación que se desarrolle en los procesos de atención al usuario en las oficinas fija y móvil (formatos PGSC-F-134, PGSC-F-135 y PGSC-F-136).

Para efecto de la evaluación del cumplimiento del tiempo de respuesta a las comunicaciones de los usuarios, LA CONCESIÓN LA PINTADA S.A.S. deberá acreditar que el 95% o más de las comunicaciones recibidas fueron respondidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, y que menos del 0,1% dejó de ser respondido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo previsto para el derecho de petición.

Adicionalmente como parte de la autoevaluación el sistema; CONCESIÓN LA PINTADA S.A.S implementa semestralmente, una encuesta que será desarrollada por una firma de encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca de la satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos de respuesta y el contenido de las respuestas otorgadas. En ningún caso el

COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	11 de 13

resultado de la encuesta dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento del procedimiento implementados, de ser necesario.

6. REGISTROS RELACIONADOS.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN
GCSP-F-132 ANI	Registro de visitas por Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS	Archivo –Carpetas AZ físicas, - PQRS abiertas, cerradas y en seguimiento (este formato se aplica en las PQRS que requieren visitas y por ende se encuentra en todas las carpetas de PQRS) D:\datos\programa atención al usuario concesión la pintada\scanner PQRS abiertas, en seguimiento y cerradas.	Carpetas digitales y física por número de PQRS
GCSP-F-133 ANI	Registro Fotográfico	Archivo –Carpetas AZ físicas, - PQRS abiertas, cerradas y en seguimiento (este formato se aplica en las PQRS que poseen registro fotográfico y por ende se encuentra en todas las carpetas de PQRS) Digital D:\Datos\Programa Atención Al Usuario Concesión La Pintada\Registro Fotográfico Visitas PQR	Carpetas digitales y física por número de PQRS.
GCSP-F-134 ANI	Recepción de PQRS	Archivo –Carpetas AZ físicas, - PQRS abiertas, cerradas y en seguimiento (este formato se aplica en todas las PQRS y por ende se encuentra en todas las carpetas de PQRS) D:\datos\programa atención al usuario concesión la pintada\scanner PQRS abiertas, en seguimiento y cerradas.	Carpetas digitales y física por número de PQRS.
GCSP-F-135 ANI	Seguimiento de PQRS	Archivo –Carpetas AZ físicas, - PQRS abiertas, cerradas y en seguimiento (este formato se aplica en las PQRS que lo requieren y por ende se encuentra en todas las carpetas de PQRS) D:\datos\programa atención al usuario concesión la pintada\scanner PQRS abiertas, en seguimiento y cerradas.	Carpetas digitales y física por número de PQRS.

COPIA CONTROLADA



**PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO**

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	12 de 13

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN
GCSP-F-136 ANI	Registro de PQRS	D:\Datos\Programa Atención Al Usuario Concesión La Pintada\Consolidado General PQRS	Carpeta digital consolidado PQRS.
GCSP-F-137 ANI	Programación mensual de la ubicación de la oficina Móvil.	D:\datos\programa atención al usuario concesión la pintada\cronograma mensual móvil	Carpeta digital cronograma mensual móviles.
GSC-FP-04a	Registro de atención a la Comunidad.	Archivo –Carpetas AZ físicas, - Atención al usuario Oficina fija y móvil D:\datos\programa atención al usuario concesión la pintada\scanner formatos registro de atención al usuario.	Carpeta digital y física por número de PQRS.
GSC-FP-04b	Seguimiento de Peticiónes, Quejas, Recamos y Solicitudes -PQRS-	Archivo –Carpetas AZ digital Atención al usuario Oficina fija y móvil D:\datos\programa atención al usuario concesión la pintada\scanner formatos registro de atención al usuario.	Carpeta digital y física por número de PQRS.

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN.

Subsistema: Corporativo		Proceso/Subproceso: Gestión Social	
Revisado por: Coordinadora Social/ Coordinadora SIG		Aprobado por: Director Gestión Humana y Administrativo	
Control de Cambios. <i>Este campo es acumulable, se debe incluir en la tabla una fila por cada versión que tenga el documento.</i>			
Fecha Aprobación	Versión del documento	Naturaleza del Cambio	
		Numeral modificado	Descripción /tipo de cambio
01/01/2016	1		Creación de documento
23/01/2017	2	5.	Se ajusta el contenido del procedimiento de acuerdo con el avance de la obra
		5.1	Se actualiza ubicación de oficinas satélites
09/12/2020	3	5.	Se ajusta el contenido del procedimiento de acuerdo con el cuadro de desarrollo de actividades
		5.1	Se actualiza ubicación de oficinas móviles
		6 y 7	Modificación bajo nueva estructura documental

COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO
PQRS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO:	GSO-P-04
VERSIÓN:	6
FECHA:	15/04/2024
PÁGINA:	13 de 13

Subsistema: Corporativo		Proceso/Subproceso: Gestión Social	
Revisado por: Coordinadora Social/ Coordinadora SIG		Aprobado por: Director Gestión Humana y Administrativo	
Control de Cambios. <i>Este campo es acumulable, se debe incluir en la tabla una fila por cada versión que tenga el documento.</i>			
Fecha Aprobación	Versión del documento	Naturaleza del Cambio	
		Numeral modificado	Descripción /tipo de cambio
12/01/2022	4	5.1	Cierre de unidades funcionales y Modificación por paso de etapa de construcción a operación
2/05/2023	5	1	Objeto
		2	Alcance
		3	Definiciones
		4	Documentos de referencia
		5	Metodología
		5.1	Sistema de Información a los usuarios
		5.2	Generalidades de la atención oficinas
		5.3	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS proceso
15/04/2024	6	6	Registros relacionados
		4	Documentación de referencia
		5	Metodología
		5.1	Sistema de Información a los Usuarios En Oficina Fija y Móvil.
		5.3	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS proceso
15/04/2024	6	6	Registros relacionados

FIN DEL DOCUMENTO.

COPIA CONTROLADA