MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: PQRSDF

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Constitución de 1991, artículo 23, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, disponiendo igualmente en su artículo 74, que toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

El derecho de petición se consagra como un derecho fundamental del que puede hacer uso cualquier persona sin distinción de sexo, edad, nacionalidad y estado civil, y se concreta elevando solicitudes a las empresa es públicas en busca de una oportuna y eficaz respuesta.

Mediante el derecho de petición se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una empresa o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

En concordancia con lo anterior y con los requerimientos legales exigidos a las Instituciones en el sentido de implementar estrategias, mecanismos y herramientas que permitan una adecuada administración de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), la Empresa !#T$# $)342)"5#)/.%3 9 3%26)#)/3 3!3, cuenta con este **MANUAL DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES,** en lo atinente a la recepción, trámite y seguimiento, junto con la tipificación, definición de tiempos de respuesta y las implicaciones que se derivan por la falta de cumplimiento.

OBJETIVO

Establecer un marco conceptual a través del cual se unifiquen criterios, se fijen lineamientos legales y procedimentales que conlleven la pronta solución a **PQRSDF** quese presenten en la ejecución de contratos con empresa es públicas y privadas.

I. CLASES DE PQRSDF

II.I PETICIONES

Carácter General: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la empresa; en otras palabras, es el pronunciamiento de los asociados frente a las autoridades en procura de obtener respuesta a sus necesidades comunes y se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaría, toda petición en interés general o particular debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

Petición oscura: Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en éste caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Peticiones análogas: Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la empresa podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Petición incompleta: Se deben tener en cuenta dos momentos:

1. En el recibo de la petición: el funcionario informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.

2. Cuando está radicada: El funcionario requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete su Petición en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la

petición.

El tiempo para resolver la petición comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos requeridos faltantes.

Petición de Formulación de Consultas: La Empresa !#T$# $)342)"5#)/.%39 3%26)#)/33!3 atenderá y resolverá los derechos de petición que consulten aspectos relacionados con las materias a su cargo.

Solicitud para que la Empresa mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con la misionalidad. Éste Derecho de petición de formulación de consultas, deberá resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Petición de Información y de Documentos (Copias): Las peticiones de información, son solicitudes de documentos no reservados que se realizan a la empresa , ya sea por interés personal o para ejercer control o vigilancia. Obedece al derecho que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con los trámites y servicios de la Empresa !#T$# $)342)"5#)/.%39 3%26)#)/33!3.

Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

II.III QUEJAS: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un empleado de la empresa en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

II.IV RECLAMOS: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la empresa.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

II.V SUGERENCIAS: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Empresa.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

II.VI FELICITACIONES: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la empresa

Término de respuesta: No tiene término de respuesta, pero por cortesía, se debe responder como mínimo en los 15 días hábiles siguientes a la recepción.

II. TÉRMINOS DE LAS PQRSDF

Tiempo de respuesta a PQRSDF:

CLASE	TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA (días hábiles) siguientes a su radicado
Petición	Carácter General	15
	Peticiones entre autoridades	10
	Petición oscura	10
	Peticiones análogas	10
	Petición Incompleta	10
	Petición de Formulación de consultas	30
	Información y Documentos	10
Quejas		15
Reclamos		15
Sugerencias		15
Denuncias (Actos de corrupción)		15
Felicitaciones		15

III. CANALES PARA PRESENTAR PQRSDF

La Empresa !#T$# $)342)"5#)/.%3 9 3%26)#)/33!3 a través de este manual y el procedimiento establecido, reglamenta la manera de atender las PQRSDF para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Canales de presentación de PQRSDF: La formulación de las mismas, se surte de manera verbal o escrita e ingresa a la Corporación a través de los siguientes canales:

1. **Canal Presencial** La ciudadanía que requiera interponer un PQRSDF ante la

Empresa !#T$# $)342)"5#)/ .%3 9 3%26)#)/3 3!3 puede dirigirse a la VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA ubicada en tanto en la sede principal- ÃÌÌρσ Πψφ ρς ÂÒÒ /ÂÒÅÒÏ ÐÒÉ Í ÅÒÁ ÅÔÁÐÁ de Mocoa Putumayo.

2. **Canal Telefónico** La ciudadanía puede interponer su petición, queja, reclamo o sugerencia, comunicándose directamente con la línea telefónica σςσχχςσφφω,

3. **Cana electrónico**: El ciudadano puede presentar su PQRSDF a través del correo ÉÎÓÔÉÕÃÉÏÎÁÌ ÈÁÂÉÌÎÔÁÄÏą ÁÃÄÃÅÌÅÃÒÉÃÏÓÐÕÔÕ Í ÁÙÏ ɔ Ç Í ÁÉÌ®ÃÏ Í

IV. DISPOSICIONES FINALES

Motivación de las Decisiones Negativas: La decisión negativa en respuesta a un derecho de petición de información o de formulación de consultas sobre determinados documentos o sobre la expedición de copia o fotocopia de los mismos, será siempre motivada y notificada al interesado, indicando el carácter reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes.

Trámite final de las respuestas: Una vez proyectada la respuesta, ésta deberá ser enviada al gerente para su revisión y visto bueno. Adicionalmente, cada responsable de la contestación de una PQRSDF podrá solicitar la revisión jurídica de la respuesta para asegurar el cumplimiento de los términos de ley, en caso de ser necesario (Revisar la respuesta proyectada y validarla con visto bueno, cuando aplique).

Control y seguimiento al trámite: La vigilancia y seguimiento de las solicitudes se realizará desde la Oficina principal. Adicionalmente ésta Oficina, realizará un informe semestral para verificar la efectividad de las acciones de tratamiento de PQRSDF y el estado de las mismas.

ANDRES FABIAN CORDOBA CASTRO
REPRESENTANTE LEGAL
AC/DC DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS
NIT: 901633161-2

	FORMATO ÚNICO DE RECEPCIÓN DE: PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA EMPRESA AC/DC DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS SAS
☐ **QUEJA** ☐ **RECLAMO** ☐ **SUGERENCIA** ☐ **FELICITACIÓN** ☐ **PETICIÓN**	
INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Fecha:	
Nombres y Apellidos	
Número documento de identificación	
Por cuál medio de contacto desea recibir respuesta:	
☐ **Escrito**	**Dirección de correspondencia:**
☐ **Correo Electrónico**	**Correo electrónico:**
☐ **Telefónico**	**Teléfono Fijo o móvil:**
Marque con una X si pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales:	
☐ **Discapacidad** ☐ **Adulto Mayor** ☐ **Veterano Fuerza Pública**	☐ **Menor de Edad** ☐ **Desplazado** ☐ **Mujer Gestante**
DESCRIPCIÓN (Resuma brevemente el asunto de esta comunicación, manifestando claramente los hechos en forma concreta)	