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

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: PQRSDF

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 23, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades o entidades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Igualmente, en su artículo 74, se dispone 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 o estado civil, y se concreta elevando solicitudes 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 organizaciones en el sentido de implementar estrategias, mecanismos y herramientas que permitan una adecuada administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la empresa **INGEOTEC INGENIERÍA Y SUMINISTROS S.A.S.** cuenta con el presente MANUAL DE PQRSDF, 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.

2. OBJETIVO

Establecer un marco conceptual y procedimental a través del cual se unifiquen criterios y se fijen lineamientos legales que conlleven a la pronta solución de las PQRSDF que se presenten en el desarrollo del objeto social y en la ejecución de contratos con entidades públicas y privadas.

3. CLASES DE PQRSDF Y TIEMPOS DE RESPUESTA

3.1. Peticiones

- **Petición de Carácter General / Particular:** Solicitud formulada para requerir la prestación de un servicio o el reconocimiento de un derecho. *Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a su recepción.*
- **Peticiones entre Autoridades:** Solicitudes de información o documentos formuladas por entidades públicas o autoridades. *Término de respuesta: 10 días hábiles.*
- **Petición Oscura:** Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición. Se devolverá al interesado dentro de los 10 días siguientes para que la corrija o aclare. Si no se aclara, se archivará.
- **Peticiones Análogas:** Presentadas por más de 10 personas con igual objeto. Se responderá de manera unificada publicando en página web o medio masivo.
- **Petición Incompleta:** Si falta documentación indispensable, se requerirá al peticionario dentro de los 10 días siguientes para que la complete en un plazo máximo de 1 mes.
- **Petición de Información y Documentos:** Solicitudes para consultar u obtener copia de documentos no reservados. *Término de respuesta: 10 días hábiles.*

- **Petición de Formulación de Consultas:** Solicitud para que la empresa exprese su parecer o concepto técnico sobre asuntos de su competencia. *Término de respuesta: 30 días hábiles.*

3.2. Quejas

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción con respecto a la conducta o desempeño del personal de la empresa en el ejercicio de sus funciones. *Término de respuesta: 15 días hábiles.*

3.3. Reclamos

Manifestación verbal o escrita sobre el incumplimiento o irregularidad en las características, calidad o tiempos de los bienes o servicios entregados por la empresa. *Término de respuesta: 15 días hábiles.*

3.4. Sugerencias

Propuesta o consejo formulado por un cliente, usuario o entidad para el mejoramiento continuo de los procesos o servicios de la empresa. *Término de respuesta: 15 días hábiles.*

3.5. Denuncias

Puesta en conocimiento de actos irregulares, malas prácticas o presuntos actos de corrupción en los que pueda estar involucrado el personal o la gestión de la empresa. *Término de respuesta: 15 días hábiles.*

3.6. Felicitaciones

Manifestación positiva o reconocimiento expresado respecto a los servicios, atención o cumplimiento de la empresa. *Término de respuesta: Por cortesía, máximo 15 días hábiles.*

4. RESUMEN DE TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSDF

CLASE DE PQRSDF	TIPO / DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Petición	Carácter General / Particular	15 días hábiles
Petición	Entre autoridades	10 días hábiles
Petición	Oscura (Requerimiento de aclaración)	10 días hábiles
Petición	Análogas (Más de 10 personas)	10 días hábiles
Petición	Incompleta (Plazo de subsanación: 1 mes)	10 días hábiles
Petición	Formulación de consultas	30 días hábiles
Petición	Información y Documentos (Copias)	10 días hábiles
Quejas	Conducta o atención del personal	15 días hábiles
Reclamos	Fallas en productos o servicios	15 días hábiles
Sugerencias	Propuestas de mejora	15 días hábiles
Denuncias	Actos de corrupción o irregularidades	15 días hábiles
Felicitaciones	Reconocimiento del servicio	15 días hábiles

5. CANALES PARA PRESENTAR PQRSDF

INGEOTEC INGENIERÍA Y SUMINISTROS S.A.S. garantiza la recepción formal de las PQRSDF a través de los siguientes canales habilitados:

- **1. Canal Presencial:** Ventanilla de correspondencia y atención al cliente ubicada en la sede principal en Mocoa, Putumayo, Colombia.
- **2. Canal Telefónico:** Atención y orientación a través de las líneas telefónicas corporativas asignadas.

- **3. Canal Electrónico:** Recepción electrónica mediante el correo institucional habilitado para trámites, notificaciones y PQRSDF.

6. DISPOSICIONES FINALES

- **Motivación de Decisiones Negativas:** La negativa a solicitudes de información o copias por motivos de reserva legal o confidencialidad comercial será debidamente motivada y fundamentada por escrito.
- **Trámite Final y Visto Bueno:** Toda respuesta a una PQRSDF será revisada y requerirá el visto bueno final de la Gerencia / Representación Legal antes de ser notificada.
- **Control y Seguimiento:** La administración central de la empresa realizará un seguimiento constante de las PQRSDF y consolidará un informe semestral de gestión para promover la mejora continua.



ANA MARCELA CUARAN M.
Representante Legal
INGEOTEC INGENIERÍA Y SUMINISTROS S.A.S.
NIT: 901.761.545-5
C.C. No. 1.135.014.074 de Mocoa (P)

FORMATO ÚNICO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

INGEOTEC INGENIERÍA Y SUMINISTROS S.A.S. — NIT: 901.761.545-5

TIPO DE SOLICITUD

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

1. INFORMACIÓN DEL CIUDADANO / SOLICITANTE

Fecha y Hora de Radicación:	DD / MM / AAAA Hora: ____ : ____
Nombres y Apellidos / Razón Social:	
Documento de Identificación (CC / NIT):	
Medio de Respuesta Preferido:	[ ] Correo Electrónico [ ] Dirección Física [ ] Teléfono / WhatsApp
Datos de Contacto (Dirección/Email/Tel):	

Enfoque Diferencial (Marque si aplica):

[ ] Discapacidad [ ] Adulto Mayor [ ] Mujer Gestante [ ] Víctima / Desplazado [ ] Otro

2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD / HECHOS

(Resuma brevemente el asunto, manifestando claramente los hechos de forma concreta)

3. FIRMA Y RECEPCIÓN

_____ **Firma del Peticionario / Solicitante** C.C. / NIT:	_____ **Recibido por (INGEOTEC S.A.S.)** Nombre y Cargo:
Fecha: ____ / ____ / _____	Fecha Recibido: ____ / ____ / _____