

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

PROCEDIMIENTO: PARA PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

FINALIDAD: Establecer los lineamientos para la atención de PQRS

OBJETIVO

Responder, gestionar y tramitar oportunamente la atención a las peticiones, consultas, quejas, reclamos y/o solicitudes elevadas a la Entidad.

POLÍTICAS

La respuesta oportuna, veraz y de fondo, es la materialización de la transparencia con la que ha de actuarse en desarrollo de la función administrativa encomendada, lo cual se relaciona estrechamente con el principio de publicidad.

Nº PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTROS
1	Recepción de PQR	Ventanilla Única	GA-R-23 Registro de Comunicaciones Oficiales Recibidas
2	Entregar a la Dirección Jurídica para su direccionamiento y control	Asistente Administrativa	GA-R-23 Registro de Comunicaciones Oficiales Recibidas
2	Establecer tiempo de respuesta	Asistente Jurídica	
3	Elaborar y estructurar el documento de respuesta	Área Responsable	Oficio
4	Visto bueno del documento de respuesta	Director Jurídico	
5	Entrega y envío a su destinatario	Área Responsable y/o Director Jurídico	Oficio