

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A P.Q.R.S	PR-GC-27
		Versión : 01-31-05-18
		Página : 1 de 14

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A P.Q.R.S

1. OBJETIVO

Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencia presentados por los suscriptores y/o usuarios, y suscriptores potenciales, que estén relacionados con los servicios que presta EMDUPAR S.A. E.S.P.

2. ALCANCE

Inicia cuando el cliente presenta su petición, queja, reclamo, recurso y sugerencia en las ventanillas de la sala de atención al usuario y termina con el cierre del caso dentro del tiempo legalmente establecido.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Tarifas:** Monto que se le cobra a cada uno de los suscriptores de la entidad. Está conformada por el costo medio de administración o cargo fijo, más el resultado de multiplicar un costo medio en el largo por el consumo mensual del suscriptor. Si no se hace medición en la entidad, está obligada a cobrar una tarifa fija, impidiendo cobrar tarifas equitativas del servicio y lleva a un uso irracional del agua, desmejorando las condiciones técnicas de funcionamiento del sistema.
- 3.2. **Consumo:** Cantidad de metros cúbicos de agua que utiliza o gasta un suscriptor durante un periodo de tiempo determinado para satisfacer sus necesidades. Su clasificación está compuesta por el consumo básico, el complementario y el suntuario.
- 3.3. **PQR:** Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos.
- 3.4. **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un funcionario o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- 3.5. **Petición de información:** Es el requerimiento que hace el usuario con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
- 3.6. **Reclamación:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

- 3.7. Queja:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.
- 3.8. Recurso de reposición:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.
- 3.9. Recurso de reposición y subsidiario de apelación:** Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

4. DESARROLLO

4.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el suscriptor y/o usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- * **Respetuoso**
Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- * **Amable**
Cortés pero también sincero.
- * **Confiable**
De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- * **Empático**
El funcionario percibe lo que el suscriptor y/o usuario siente y se pone en su lugar.
- * **Incluyente**
De calidad para todos los suscriptores y/o usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- * **Oportuno**
En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el suscriptor y/o usuario.
- * **Efectivo**
Resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del suscriptor y/o usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar a los suscriptores y/o usuarios e interpretar bien sus necesidades.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

Los suscriptores y/o usuarios necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por los suscriptores y/o usuarios como un mal servicio. Lo funcionarios de la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un funcionario de la empresa bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio a los suscriptores y/o usuarios. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

4.2. ACTITUD

Se espera de los funcionarios que atienden a los suscriptores y/o usuarios una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el suscriptor y/o usuario sino como el suscriptor y/o usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el funcionario debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades de los suscriptores y/o usuarios.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar a los suscriptores y/o usuarios una experiencia de buen servicio.

El suscriptor y/o usuario se llevará una buena impresión si el funcionario:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

4.3. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: el usuario se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro suscriptor y/o usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

4.4. LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

- Llamar al usuario y/o suscriptor por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Para dirigirse al usuario y/o suscriptor debe encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

4.5. CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al usuario y/o suscriptor la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario y/o suscriptor comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario y/o suscriptor quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el usuario y/o suscriptor entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

4.6. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un funcionario recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al suscriptor y/o usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el suscriptor y/o usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el suscriptor y/o usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al suscriptor y/o usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

4.7. CANAL PRESENCIAL



Este es un canal en el que los usuarios y funcionarios interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al funcionario y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al usuario refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Acciones de anticipación

Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a..”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al usuario sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Orientadores o anfitriones

Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a..”.
- Verificar que el usuario y/o suscriptor traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al usuario y/o suscriptor con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Orientar al usuario hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

Funcionarios de ventanilla

Los funcionarios de ventanilla interactúan en diferentes momentos con el usuario y/o suscriptor; en cada uno de estos momentos les corresponde:

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

- Preguntarle al usuario y/o suscriptor su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al usuario y/o suscriptor que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del usuario y/o suscriptor y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario y/o suscriptor para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el funcionario debe:

- Explicarle al usuario y/o suscriptor por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del funcionario que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del funcionario que debe atender al usuario remitido, el asunto y el nombre del usuario y/o suscriptor.

Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al funcionario le corresponde:

- Explicarle al usuario y/o suscriptor la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

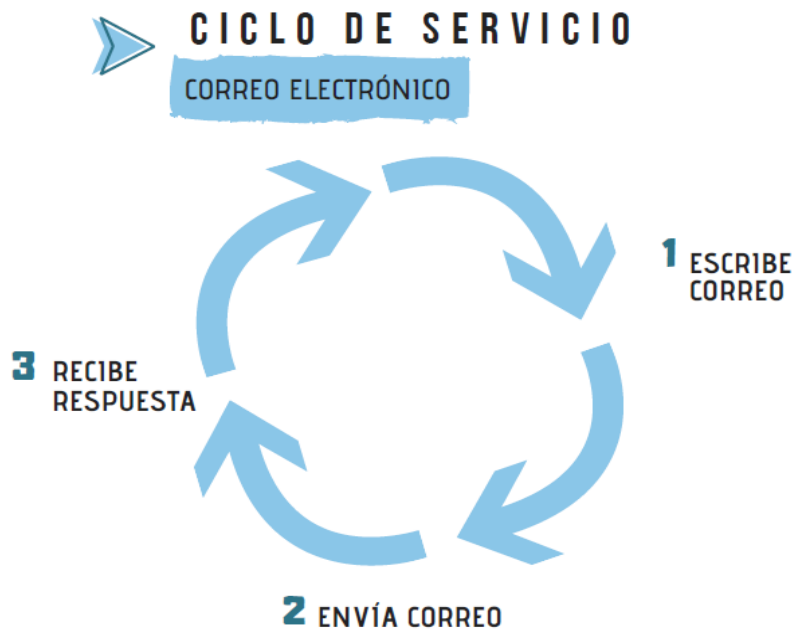
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

En la finalización del servicio

- Retroalimentar al usuario y/o suscriptor sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

4.8. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

Correo electrónico



Recomendaciones generales

- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al usuario y/o suscriptor.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe in- necesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendidos o confusiones.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el usuario y/o suscriptor de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.

En la finalización del servicio

- El funcionario debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario y/o suscriptor lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

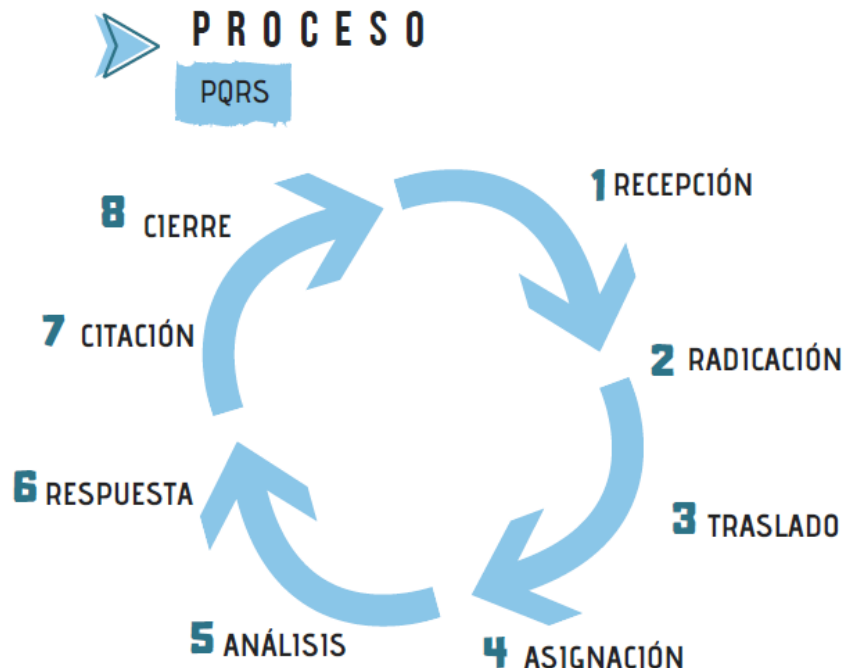
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

4.9. ADMINISTRACIÓN DE PQR

La administración de las quejas, reclamos y sugerencias se desarrolla principalmente a través de las Oficinas de Atención al Usuario y la División de PQRS, las cuales se constituyen con una prestación del servicio con excelencia para el fortalecimiento de los mecanismos de participación y control ciudadano.

Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- **Personal:** Se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante las ventanillas de Atención al Usuario. El funcionario diligencia el formato de PQR, detallando las observaciones que manifiesta el usuario y/o suscriptor. (asunto de la petición, datos del peticionario).
- **Escrito:** Refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer una inconformidad; En caso de que un requerimiento por modalidad verbal amerite ser realizado por escrito se diligencia el formato de presentación de peticiones, donde el usuario y/o suscriptor describe el objeto de la petición.
- **Web:** En el formulario dispuesto en la sección de PQRS de la página www.emdupar.gov.co
- **Correo electrónico:** Todas aquellas que sean remitidas a la cuenta de correo pqr@emdupar.gov.co



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

Tiempos para la atención de PQR

- **Petición de Información:** Es el requerimiento que hace el usuario y/o suscriptor con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace el usuario y/o suscriptor con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.
Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Nota: 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.

- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el usuario y/o suscriptor sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el usuario y/o suscriptor con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Denuncia:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier usuario y/o suscriptor da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Derecho de Petición:** Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Sugerencia:** Propuesta que formula un usuario y/o suscriptor o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios y/o suscriptores para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
Término de respuesta: de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de trámite de la entidad.

Traslados internos

Diariamente se relacionan en el sistema de información Open Smart Flex, para que un funcionario de la división de PQR proceda al traslado de las peticiones.

Todas las dependencias de la empresa a las que se les dio traslado deben, dentro de un término no mayor a cinco (5) días contados a partir del recibo de los requerimientos resolver de fondo el requerimiento, la división de PQR analiza la respuesta cuando se haya realizado el trámite, indicándole qué acción se tomó para la solución de la petición del usuario.

Traslados a otras entidades

Se realiza únicamente cuando no hay competencia en la entidad para resolver una PQR.

Esto es, cuando en la entidad se reciben PQR que no estén dentro de la competencia institucional, se deberá informar al peticionario y dar traslado a la entidad competente de resolver el asunto.

- Si la solicitud es verbal, en el mismo acto se procederá a informar al peticionario.
- Si la solicitud es escrita, se informará al peticionario y se suministrará copia del traslado que sea realizado a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

Proyección de respuesta

Para la resolución se debe generar una respuesta de calidad y oportuna esto es, resolver lo pedido empleando un lenguaje claro. Procure que no sea necesaria la presentación de una nueva petición.

- **Proyección de Respuesta:** Se proyecta la respuesta según lo determinado y se envía al Jefe de la División de PQR para su revisión y posterior firma.
- **Revisión de Respuesta a PQR:** El jefe de la División efectúa un análisis de las causas de la PQR, los soportes evidenciados y la proyección de la respuesta. En caso de que exista alguna inconformidad se devuelve al Profesional de PQR para que modifique la respuesta. Si es conforme procede con la firma.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

Citación

- **Envío de Citación para Notificación:** Se relacionan las respuestas a las PQR generadas y se proyectan las citaciones para notificación personal. Se envían mediante correo certificado contratado por la empresa para la prestación de este servicio.
- **Notificación Personal:** Una vez el usuario y/o suscriptor se presente a la notificación en la sala de Atención a Usuarios, se entrega la Respuesta de PQR.
- **Notificación subsidiaria:** En caso en que el usuario y/o suscriptor no se presente a la notificación personal 5 días hábiles después de la citación, se notifica la respuesta por aviso a su domicilio, se publica en página web y en cartelera de la empresa en un lugar visible al público.

Para las peticiones que ingresaron por canal virtual, donde el usuario y/o suscriptor manifieste que la respuesta debe ser enviada por correo, se envía desde el correo de pqr@emdupar.gov.co

4.10. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR

Con el propósito de contar con herramientas de mejora continua para la prestación del servicio y la atención a los suscriptores y/o usuarios, así como la identificación de necesidades que conlleven a optimizar el Modelo de servicio y atención es indispensable contar con la evaluación de satisfacción.

Por lo anterior, los funcionarios de la división de atención a usuarios tienen la responsabilidad de establecer los lineamientos que permitan realizar la evaluación de satisfacción de la población objeto de atención de la Entidad. La evaluación debe realizarse de forma estandarizada y periódica; para ello se ha diseñado instrumentos que se aplican según el canal de atención.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NICOLAS RAFAEL MAESTRE TERNERA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>