

	Asociación de Recicladores Barrancabermeja Limpia ASOREBAL E.S.P Nit. 901.245.233-1 E-mail: asorebalbarrancabermeja@hotmail.com Calle 47 N° 15ª-05 B. Buenos Aires. Tel: 600 5074- Cel: 320 874 5481	Código: DOC-04
		Fecha: Junio 21/06/2022
		Versión: 01
		Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar y atender de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de clientes y asociados contra la Asociación de Recicladores Barrancabermeja Limpia – ASOREBAL, dando solución de las mismas mediante la gestión de acciones.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en adelante PQRS, relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por la organización, desde su presentación y/o radicación, hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.

3. DEFINICIONES

Accesibilidad: Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Atención al ciudadano: Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización.

Anónimo: Expresión escrita o de manera verbal, presentado por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal.

Desistimiento tácito: Auto de archivo que se realiza por peticiones y/o inquietudes ciudadanas incompletas, por cuanto pasado un mes de solicitud de ampliación y consolidación de información ésta no fue allegada, dándose por entendido que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación. (Artículo 17 de Ley 1437 de 2011).

Índice de información clasificada y reservada: es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. Esta herramienta de gestión documental se encuentra publicada en la sección de PQRS de la página web de la asociación.

"Promovemos las buenas prácticas ambientales"

	Asociación de Recicladores Barrancabermeja Limpia ASOREBAL E.S.P Nit. 901.245.233-1 E-mail: asorebalbarrancabermeja@hotmail.com Calle 47 N° 15ª-05 B. Buenos Aires. Tel: 600 5074- Cel: 320 874 5481	Código: DOC-04
		Fecha: Junio 21/06/2022
		Versión: 01
		Página 2 de 6

Información pública clasificada: Es toda aquella información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiese causar un daño a derechos como a la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales.

Información pública reservada: Es toda información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, en algunas circunstancias como la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública, así como, los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Notificación: Actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad.

PQRS: Iniciales de petición, queja, reclamo y sugerencia. Con estas iniciales se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, sugerencias o felicitaciones recibidos.

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del 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 siguientes a la fecha de recibo.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una empresa durante la prestación de un servicio.

Reclamos: 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.

Sugerencias: Necesidad de información acerca de los diferentes procesos o servicios que ofrece la Institución. Se atienden requerimientos o consultas sobre información y publicidad de los diferentes servicios; orientaciones para ubicar Información Institucional, bien sea, académica o administrativa o para contactar áreas de trabajo organizacional.

"Promovemos las buenas prácticas ambientales"

	Asociación de Recicladores Barrancabermeja Limpia ASOREBAL E.S.P Nit. 901.245.233-1 E-mail: asorebalbarrancabermeja@hotmail.com Calle 47 N° 15ª-05 B. Buenos Aires. Tel: 600 5074- Cel: 320 874 5481	Código: DOC-04
		Fecha: Junio 21/06/2022
		Versión: 01
		Página 3 de 6

Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Canales para radicación de PQRS

La organización tiene a disposición de clientes y asociados, los siguientes canales de atención:

- Línea telefónica- 600 5047. 3208745481
- Correo: asorebalbarrancabermeja@gmail.com
- Por escrito mediante buzón de sugerencias.
- Página web- <https://asorebalbarrancabe3.wixsite.com/asorebal>
- Fan page: Asorebal Barrancabermeja

4.2 Recepción de PQRS escritas:

Son las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, por correo electrónico o a través del formulario de PQRS o buzón de sugerencias, dispuesto en la página de la organización, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante.

Dicha comunicación recibirá el número de radicado de manera inmediata por el encargado de la recepción y será asignada al área de atención al ciudadano, quien será la oficina encargada de analizar, gestionar y dar respuesta.

En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se delegará al funcionario o área correspondiente. En el caso que un funcionario, reciba una PQRS a través de los buzones de correo de la entidad, deberá proceder a radicarlo de manera inmediata a través del botón de radicación de la herramienta del correo electrónico.

Las PQRS que se reciben a través de la página web serán gestionadas internamente.

En caso de recibir una PQRS vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos del cliente:

- Nombre completo
- Cédula o NIT
- Celular

"Promovemos las buenas prácticas ambientales"

	Asociación de Recicladores Barrancabermeja Limpia ASOREBAL E.S.P Nit. 901.245.233-1 E-mail: asorebalbarrancabermeja@hotmail.com Calle 47 N° 15ª-05 B. Buenos Aires. Tel: 600 5074- Cel: 320 874 5481	Código: DOC-04
		Fecha: Junio 21/06/2022
		Versión: 01
		Página 4 de 6

- Correo electrónico
- Información relacionada con la PQRS.

- 4.3 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- 4.4 El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
- 4.5 Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el servidor de la oficina o dependencia deberá indicar al peticionario os documentos o la información que falten.
- 4.6 La no presentación de los documentos o de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
- 4.7 Las PQRS por medio de las cuales se solicita información pública clasificada y/o información pública reservada, deben ser atendidas en los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Artículos 18 y 19.

La entidad cuenta con información catalogada como pública clasificada o pública reservada. El acceso a la información clasificada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere presentar a los derechos de las personas naturales o jurídicas como son la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales. El acceso a la información reservada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere causar a la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, a las relaciones internacionales, a la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, al debido proceso y a la igualdad de las partes en los procesos judiciales, a la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. En los anteriores casos se debe atender la PQRS mencionando las razones por las cuales no se puede permitir el acceso a la información, indicando el artículo y literal de la Ley de Transparencia que ampara la excepción.

"Promovemos las buenas prácticas ambientales"

	Asociación de Recicladores Barrancabermeja Limpia ASOREBAL E.S.P Nit. 901.245.233-1 E-mail: asorebalbarrancabermeja@hotmail.com Calle 47 N° 15ª-05 B. Buenos Aires. Tel: 600 5074- Cel: 320 874 5481	Código: DOC-04
		Fecha: Junio 21/06/2022
		Versión: 01
		Página 5 de 6

5. CONDICIONES GENERALES

Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRS, se establece la siguiente tipología para el manejo y gestión de las mismas, así como el tiempo definido para la generación y comunicación de la respectiva respuesta, según lo descrito por la Ley. El sistema de información de la entidad cuenta con la opción tanto de Tipo como de Tema de PQRS, con el fin de adelantar una clasificación adecuada de las mismas.

ítem	Actividades	Tiempo de ejecución
1	Confirmar la recepción de la petición: <u>Petición:</u> Se verifica que la petición remitida al peticionario le haya sido entregada. <u>Queja o Reclamo:</u> Se monitorea que la queja o reclamo haya sido efectivamente respondida y enviada al cliente o usuario dentro del tiempo en eficiencia operativa. <u>Nota:</u> En caso de una devolución o rebote del correo electrónico, la Generalista Documental, debe informar inmediatamente al encargado de la petición, queja o reclamo.	5-20 minutos
2	Cerrar la PQRS Una vez recibida la confirmación de entrega, se da por cerrada la petición, queja o reclamo. Para el caso de las peticiones que se evidencie que no han sido entregadas al peticionario o no han sido recibidas por este, se debe realizar la publicación en el sitio web de la entidad y/o en las carteleras de acceso al público.	5-20 minutos
3	Monitorear la PQRS Se debe monitorear que la petición haya sido efectivamente respondida y enviada al peticionario dentro del tiempo en eficiencia operativa	Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles

6. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
1	21/06/2022	Documento nuevo	Se crea nuevo documento según lo establecido en el Instructivo para la elaboración de Documentos.

"Promovemos las buenas prácticas ambientales"

	Asociación de Recicladores Barrancabermeja Limpia ASOREBAL E.S.P Nit. 901.245.233-1 E-mail: asorebalbarrancabermeja@hotmail.com Calle 47 N° 15ª-05 B. Buenos Aires. Tel: 600 5074- Cel: 320 874 5481	Código: DOC-04
		Fecha: Junio 21/06/2022
		Versión: 01
		Página 6 de 6

7. BIBLIOGRAFÍA

- COPNIA. (2020, noviembre). 1. *OBJETIVO Y ALCANCE*. Copnia.
https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Procedimiento_PQR.pdf
- GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA. (2022, March 8). *PROCEDIMIENTO DE PQRS 1. OBJETIVO 2. ALCANCE 3. DEFINICIONES 4. CONDICIONES GENERALES*. GSE. https://gse.com.co/wp-content/uploads/2022/03/Procedimiento_de_PQRS.pdf
- PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS*. (2020, September 21). Cámara de Comercio de Santa Marta. <https://www.ccsm.org.co/ley-de-transparencia/servicios-procedimientos-y-funcionamiento/atencion-al-ciudadano/instructivo-del-sistema-general-de-pqrsd/send/44-procedimientos/49292-procedimiento-para-el-tratamiento-de-las-pqrsd.html>

"Promovemos las buenas prácticas ambientales"