

**PROCEDIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



1. OBJETIVO

Atender y dar respuesta a las peticiones quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones provenientes de los usuarios en relación con la prestación de servicios de Invest in Bogota y establecer las posibles acciones de mejoramiento continuo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios en Invest in Bogota para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones sobre el servicio prestado a los clientes y partes interesadas. Hace parte del alcance del presente documento la recepción, atención y generación de acciones eficaces para atender PQRS.

3. DEFINICIONES

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Corporación.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y demás que no implican la prestación de un producto o servicio de cada entidad o un trámite procedimentado.

CAD: Centro de Administración Documental de la Corporación.

Petición o derechos de petición: Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. (Las peticiones serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los trabajadores de Invest in Bogota y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

**PROCEDIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Solicitudes operacionales: son aquellas que implican un trámite o procedimiento propio de cada entidad que deriva en la prestación de un producto o servicio.

Info request: solicitudes operacionales de información de inversionistas con el propósito de tomar decisiones de inversión las cuales son atendidas siguiendo el procedimiento para generar y dar respuesta a requerimientos de información.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en la Corporación

Radicación: Toda la documentación enviada y/o recibida se identifica con un número secuencial de radicado que indica el orden de llegada y de salida de documentación.

4. CONDICIONES GENERALES

La Corporación, atenderá peticiones, quejas, reclamos solicitudes y felicitaciones a través de:

1. En el sitio web de Invest in Bogota (Contáctenos), se encuentra un link de PQRS en donde se registrarán las Peticiones, Quejas y Reclamos que lleguen a la Corporación.
2. Recepción de PQRS en documentos físicos o de manera presencial, en las oficinas de Invest in Bogota Cra 7ª # 71-21 Oficina 407. El horario para recepción de estos documentos será de 8:00 a.m.-12:00m y 2:00-6:00 p.m. diariamente de lunes a viernes. Se radicará en link de PQRS.
3. Las PQRS que lleguen a Invest in Bogota por medio telefónico serán atendidas por la recepción de Invest in Bogota y se registrarán en el link de PQRS.

**PROCEDIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



4. Las comunicaciones enviadas y recibidas tienen un número de radicación que identifica secuencialmente el orden de llegada y de salida, se realiza manualmente en el documento físico y se registrara en el archivo acorde al procedimiento de correspondencia enviada y recibida.

O:\G.A.F\Correspondencia\AÑO\comunicaciones enviadas

O:\G.A.F\Correspondencia\AÑO\comunicaciones recibidas

Los documentos se archivan en el Centro de Administración Documental CAD, según lo definido en las Tablas de Retención Documental, tienen permiso de subir documentos los empleados autorizados en la matriz de permisos.

Los documentos pertenecientes PQRS que se encuentren en el CAD pueden ser consultados por todos los empleados de la Corporación.

Todos los documentos archivados en el Centro de Administración Documental CAD pueden ser consultados por todos los empleados. Sólo podrán subir o eliminar un documento en esta, los empleados que tengan el permiso autorizado.

De acuerdo a la Circular No 001 de 2018 de Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- ✓ Los expedientes de PQRS deben ser conformados comprendiendo que cada petición y su respuesta corresponden a un expediente, es decir; se debe integrar la petición con su respectiva respuesta. Por lo que, en el momento de realizar el inventario documental y la foliación, se harán de manera independiente.
- ✓ Toda PQRS que llegue a Invest in Bogota y que por su naturaleza no corresponda a la entidad, esta debe ser direccionada al Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS, <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/> o a la entidad correspondiente.
- ✓ Con el objeto de optimizar los insumos de conservación de archivos (carpetas) se podrán almacenar dentro de una misma carpeta varios expedientes de PQRS, ordenados al interior de la misma en orden cronológico por la fecha de radicado de

**PROCEDIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

la petición y/o número de caso del SDQS, manejando las carpetas por vigencia (año)

- ✓ Las PQRS están a cargo de la Gerencia Administrativa y Financiera, quién ha designado al Profesional Jurídico como el responsable para realizar el seguimiento a las solicitudes físicas y virtuales que lleguen a la Corporación.
- ✓ Se cuenta con un archivo físico con todas las Peticiones y Quejas, Reclamos y Sugerencias y sus respectivas respuestas.
- ✓ En caso de tratarse de una queja por una inconformidad en la prestación del servicio, el Gerente u Oficial Senior respectivo seguirá las indicaciones y acciones correctivas previstas en la Matriz de Producto No Conforme.
- ✓ Las quejas relacionadas con el trato y calidad de atención al usuario se tratarán a través de la Gerencia Administrativa Financiera.

**PROCEDIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

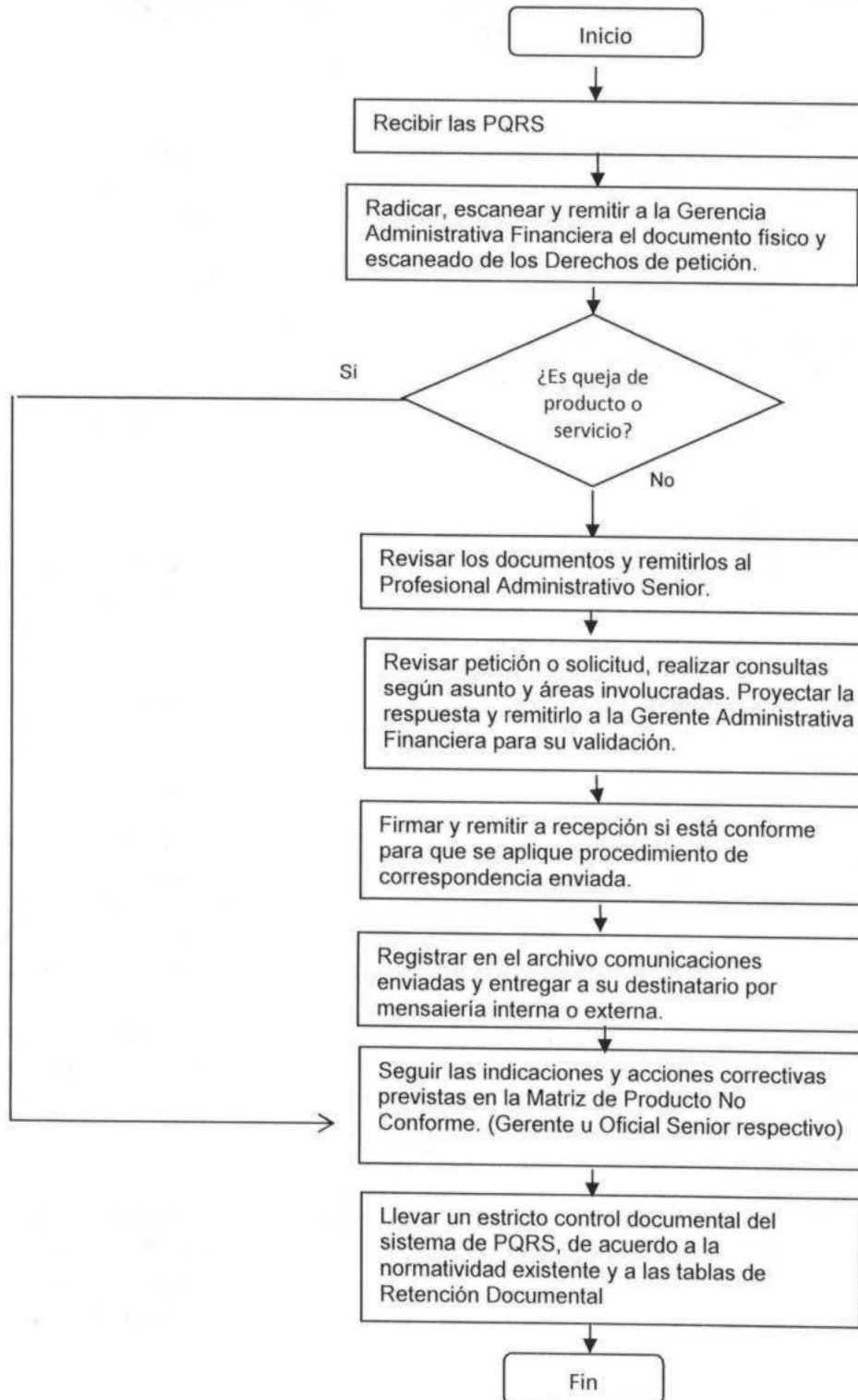


5. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	Recibir las PQRS que lleguen a Invest in Bogota de manera física, presencial o telefónica.	Auxiliar Administrativo	N. A
2.	Radicar, escanear y remitir a la Gerencia Administrativa Financiera el documento físico y escaneado de los Derechos de petición. El documento físico recibido tendrá un número de radicado que identificará secuencialmente el orden de llegada y de salida de documentación. Para quejas relacionadas con la calidad del producto, pasar a la actividad 7	Auxiliar Administrativo	E-mail Solicitud derecho de petición radicado Relación de comunicaciones recibidas F02-PR-GD-01
3.	Revisar los documentos y remitirlos al Profesional Administrativo Senior.	Gerente Administrativa Financiera.	Solicitud derecho de petición
4.	Revisar la clase de petición o solicitud, realizar las consultas necesarias según la naturaleza del asunto y las áreas involucradas. Proyectar la respuesta a la PQRS y Remitirlo a la Gerente Administrativa Financiera para su validación.	Profesional Administrativo Senior.	Respuesta proyectada derecho de petición.
5.	Revisar la respuesta al derecho de petición. Si esta conforme, firmarlo y remitirlo a recepción para que se aplique el procedimiento de correspondencia enviada.	Gerente Administrativa Financiera.	Respuesta firmada de derecho de petición.
6.	Registrar en el archivo comunicaciones enviadas y entregar a su destinatario por mensajería interna o externa.	Asistente Administrativo	Relación comunicaciones enviadas FO1-PR-GD-01 Radicada correspondencia enviada.
7.	En caso de tratarse de una queja por una inconformidad en la prestación del servicio, el Gerente u Oficial Senior respectivo seguirá las indicaciones y acciones correctivas previstas en la Matriz de Producto No Conforme.	Gerente de área/Oficial Senior	e-mail contestación queja/ Servicio propuestas
8.	Llevar un estricto control documental del sistema de PQRS, de acuerdo a la normatividad existente y a las tablas de Retención Documental.	Profesional Administrativo Senior.	Documentos relacionados con PQRSF, organizados en el archivo de la Corporación

PROCEDIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS

6. DESARROLLO



PROCEDIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS



7. DOCUMENTOS REFERENCIA

F01-PR- GD-01 Formato relación de comunicaciones enviadas
F02-PR- GD-01 Formato relación de comunicaciones recibidas
F08-PR- GD-00 Formato Tabla de retención documental
Artículo 23 y 74 Constitución Política de Colombia
Ley 1712/2014
Decreto reglamentario 103 de 2015
Ley 1755 de 2015
Circular No 001 de 2018 de Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
Noviembre 14 2019	01	Primer ejemplar

Aprobación	Nombre	Cargo	Fecha Aprobación
Elaboró	Oscar Figueroa	Asesor de Calidad	Noviembre 14 2019
Revisó	María Ximena Obando	Gerente Administrativa Financiera	
Aprobó	Juan Gabriel Pérez	Director Ejecutivo	


Juan Gabriel Pérez
Director Ejecutivo

