

## 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 la Corporación 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 la Corporación 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, Denuncias 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 estas. (Las peticiones serán contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los (15) días siguientes de la fecha de su presentación.
- **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, 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. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **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. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).
- **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 la Corporación (Contáctenos), se encuentra un enlace de PQRS en donde se registrarán las Peticiones, Quejas y Reclamos que lleguen a la Corporación:
  - [Formulario de PQRS anónimo | Invierta en Bogotá \(investinbogota.org\)](https://www.investinbogota.org)

- [pgrf@investinbogota.org](mailto:pgrf@investinbogota.org)
  - [info@investinbogota.org](mailto:info@investinbogota.org)
2. Recepción de PQRS en documentos físicos o de manera presencial, en las oficinas de la Corporación calle 67#8-32/44. Piso 4.
  3. El horario para recepción de estos documentos será de 8:00 a.m.-12:00m y 1:00-5:00 p.m. diariamente de lunes a viernes. Se radicará en enlace de PQRS.
  4. Las PQRS que lleguen a la Corporación por medio telefónico serán atendidas por la recepción de la Corporación y se registrarán en el enlace de PQRS.
  5. 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.

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 únicamente los empleados autorizados.

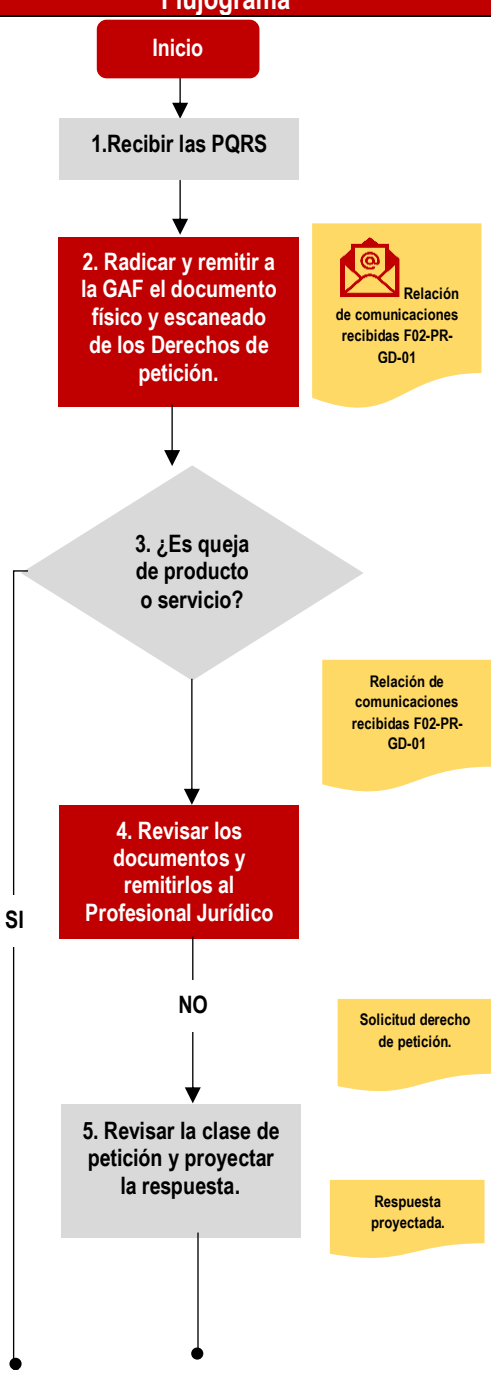
Los documentos pertenecientes PQRS que se encuentren en el CAD pueden ser consultados por todos los empleados de la Corporación.

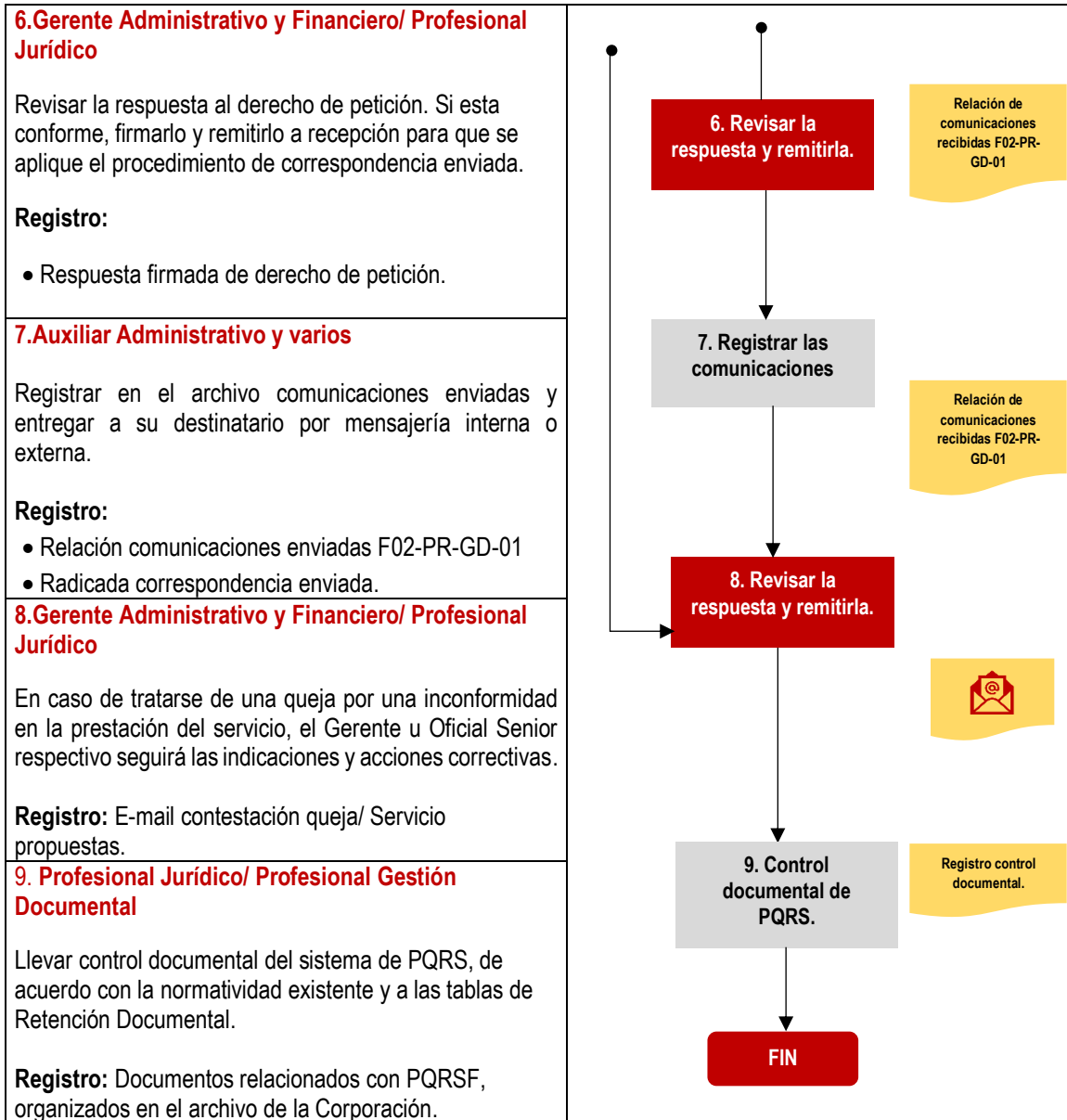
Todos los documentos archivados en el Centro de Administración Documental CAD pueden ser consultados por todos los empleados. Sólo podrán subir o eliminar un documento archivado en esta, los empleados que tengan el permiso autorizado.

De acuerdo con la Circular N° 001 de 2018 de secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1. 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.
2. Toda PQRS que llegue a la Corporación 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.
3. 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 esta en orden cronológico por la fecha de radicado de la petición y/o número de caso del SDQS, manejando las carpetas por vigencia (año)
4. Las PQRS están a cargo de la Gerencia Administrativa y Financiera, quién designa un responsable para realizar el seguimiento a las solicitudes físicas y virtuales que lleguen a la Corporación.
5. Se cuenta con un archivo físico con todas las Peticiones y Quejas, Reclamos y Sugerencias y sus respectivas respuestas.
6. 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.
7. Las quejas relacionadas con el trato y calidad de atención al usuario se tratarán a través de la Gerencia Administrativa Financiera.

1. DESARROLLO

Descripción/ Responsable/ Registro	Flujograma
<p><b>1.Auxiliar Administrativo y varios</b></p> <p>Recibir las PQRS que lleguen a la Corporación de manera física, presencial o telefónica.</p> <p><b>Registro:</b> NA</p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1. Recibir las PQRS]     1 --&gt; 2[2. Radicar y remitir a la GAF el documento físico y escaneado de los Derechos de petición.]     2 --&gt; 3{3. ¿Es queja de producto o servicio?}     3 -- SI --&gt; 4[4. Revisar los documentos y remitirlos al Profesional Jurídico]     3 -- NO --&gt; 5[5. Revisar la clase de petición y proyectar la respuesta.]     4 --&gt; 5     5 --&gt; End(( ))                     </pre>
<p><b>2.Auxiliar Administrativo y varios</b></p> <p>Radicar, escanear y remitir a la Gerencia Administrativa Financiera el documento físico y escaneado de los Derechos de petición.</p> <p>El documento físico recibido tendrá un número de radicado que identificará secuencialmente el orden de llegada y de salida de documentación.</p> <p><b>Registro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail Solicitud derecho de petición radicado</li> <li>• Relación de comunicaciones recibidas F02-PR-GD-01</li> </ul>	
<p><b>3.Auxiliar Administrativo y varios</b></p> <p>Cuando las quejas estén relacionadas con la calidad del servicio prestado por IIB, pasar a la actividad 8, si no, ir al paso 3 enviar a GAF.</p> <p><b>Registro:</b> Relación de comunicaciones recibidas F02-PR-GD-01</p>	
<p><b>4. Gerente Administrativa Financiera/ Profesional Jurídico</b></p> <p>Revisar los documentos y remitirlos al Profesional Jurídico.</p> <p><b>Registro:</b> Solicitud derecho de petición.</p>	
<p><b>5. Profesional Jurídico</b></p> <p>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.</p> <p><b>Registro:</b> Respuesta proyectada derecho de petición.</p>	



**2. 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.
- PR-GD-01 V2 Procedimiento Correspondencia enviada y recibida.

**3. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Descripción
Agosto 13 2019	01	• Primer ejemplar.
	02	• Cambia la dirección física de la Corporación.

Diciembre 2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye el enlace de acceso al formulario PQRS en la Página web.</li> <li>• Se incluye el correo <a href="mailto:pgrf@investinbogota.org">pgrf@investinbogota.org</a> y <a href="mailto:info@investinbogota.org">info@investinbogota.org</a> relacionados en la página web.</li> <li>• Se elimina el cargo profesional administrativo Senior y se incluye el cargo del profesional Jurídico.</li> <li>• Se reemplaza el cargo auxiliar administrativo por auxiliar administrativo y varios.</li> <li>• Se ajusta el numeral 5 desarrollo.</li> </ul>
----------------	--	--

Aprobación	Nombre	Cargo	Fecha Aprobación
Elaboró	Manuel García	Profesional Jurídico	Diciembre 2022.
Revisó	Diana Suárez	Asesor de Calidad	
Aprobó	María Ximena Obando	Gerente Administrativa Financiera	

Original firmado.