



PROCESO  
MERCADERO Y DIVULGACION

PROCEDIMIENTO  
PMD4 - ATENCION DERECHOS DE PETICIÓN  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS

VERSION: 01

FECHA : JUNIO  
12 DE 2015

Página 1 de 2

1. **OBJETIVO:** Atender de manera oportuna los Derechos de Petición y/o PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) que se presenten en la entidad a través de los canales establecidos para ello.
2. **ALCANCE:** Desde la recepción del Derecho de Petición y/o la PQRS hasta su oportuna atención y seguimiento.
3. **RESPONSABLE:** Subdirector de Mercadeo y Divulgación
4. **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:**

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FORMATO
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1. Recibir Derecho de Petición y/o PQRS]     1 --&gt; 2[2. Clasificar Derecho de Petición y/o PQRS]     2 --&gt; 3[3. Analizar y hacer reparto en dos días hábiles]     3 --&gt; 4[4. Proyectar respuesta a Derecho de Petición]           </pre>	<p>1. Recibir las PQRS (Petición o derechos de petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) mediante la Ventanilla única, el portal web, correos electrónicos institucionales o buzones de sugerencias</p>	<p>Funcionario Ventanilla Única Subdirector de Mercadeo y Divulgación y Asesor Jurídico</p>	<p>PQRS Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (FO-PMD-03)  Instructivo manejo buzón</p>
<pre> graph TD     4[4. Proyectar respuesta a Derecho de Petición] --&gt; 5[5. Dar a respuesta a petición en términos de ley]           </pre>	<p>2. Clasificar la correspondencia (Ventanilla única) y hacer el reparto pertinente, los Derechos de Petición a la oficina Jurídica y los PQRS a Mercadeo y Divulgación.</p>	<p>Funcionario Ventanilla Única Subdirector de Mercadeo y Divulgación y Asesor Jurídico</p>	
<pre> graph TD     5[5. Dar a respuesta a petición en términos de ley] --&gt; 6[6. Analizar PQRS, hacer reparto e informar a quejoso]           </pre>	<p>3. Analizar información del Derecho de Petición, registrar en el formato de control y hacer el reparto en dos (2) días hábiles, al proceso que corresponda.</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	<p>Control PQRS (FO-PMD-04)</p>
<pre> graph TD     6[6. Analizar PQRS, hacer reparto e informar a quejoso] --&gt; 7[7. Proyectar respuesta PQRS y enviar a Mercadeo]           </pre>	<p>4. Proyectar la respuesta al Derecho de Petición y enviarla con un máximo de tres días hábiles a la oficina Jurídica para su revisión y despacho.</p>	<p>Líder del Proceso que corresponda</p>	
<pre> graph TD     7[7. Proyectar respuesta PQRS y enviar a Mercadeo] --&gt; 8[8. Hacer seguimiento a reparto]           </pre>	<p>5. Dar respuesta oficial al Derecho de Petición, en los términos y tiempos definidos por la Ley.</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	
<pre> graph TD     8[8. Hacer seguimiento a reparto] --&gt; 9[9. Cerrar PQRS si el cliente no se manifiesta]           </pre>	<p>6. Analizar la información del PQRS, registrar en el formato de control, hacer el reparto a quien corresponda según el tema en dos (2) días hábiles e informar al quejoso que su PQRS ha sido recibida.</p>	<p>Subdirector de Mercadeo y Divulgación</p>	<p>Control PQRS (FO-PMD-04)</p>
<pre> graph TD     9[9. Cerrar PQRS si el cliente no se manifiesta] --&gt; A{A}           </pre>	<p>7. Proyectar la respuesta al PQRS y enviarla en un tiempo no mayor a cuatro días (4) hábiles a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación para su revisión y despacho.</p>	<p>Líder del Proceso que corresponda</p>	



PROCESO  
MERCADERO Y DIVULGACION

PROCEDIMIENTO  
PMD4 - ATENCION DERECHOS DE PETICIÓN  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS

VERSION: 01

FECHA : JUNIO  
12 DE 2015

Página 2 de 2

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FORMATO
	8. Hacer seguimiento al reparto y responder oficialmente el PQRS en los términos definidos por la Ley.	Subdirector Mercadeo y Divulgación	Control PQRS (FO-PMD-04)
	9. Si el cliente no se manifiesta, se da por cerrado el Derecho de Petición o el PQRS en 05 días hábiles a partir de la fecha de respuesta.	Asesor Jurídico y/o Subdirector de Mercadeo y Divulgación	
	10. Si el cliente solicita información adicional, tramitar la solicitud en los tiempos del paso No. 2 y seguir con el procedimiento.	Asesor Jurídico y/o Subdirector de Mercadeo y Divulgación	
	11. Archivar los Derechos de Petición y los PQRS en orden cronológico con las respectivas evidencias para la verificación de la trazabilidad	Asesor Jurídico y/o Subdirector de Mercadeo y Divulgación y funcionarios adscritos al proceso	
	12. Remitir a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación cada seis meses un informe de Derechos de Petición atendidos y el estado en que se encuentran,	Asesor Jurídico	
	13. Consolidar semestralmente un informe de PQRS y derechos de petición para su inclusión en el informe a la Dirección con copia a Control Interno.	Subdirector de Mercadeo y Divulgación	

ELABORADO POR:

SUBDIRECTOR DE MERCADERO Y DIVULGACIÓN

REVISADO POR :

ASESOR DE PLANEACION