



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Gestión - Transparencia - Progreso

## PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: PRAU-PC-01

FECHA: 19/12/2023

## PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQRSD

VERSIÓN: 1

### 1. OBJETIVO

Desarrollar los mecanismos y herramientas necesarias para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de los grupos de valor, dando trámite a las PQRSD, realizando seguimiento al servicio prestado para evaluar, definir los planes de acción y mejora del proceso.

### 2. DEFINICIONES

**PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia):** Conjunto de solicitudes que los clientes, trabajadores u otras partes interesadas pueden presentar a la entidad para expresar sus inquietudes, comentarios o requerimientos.

**Peticiones:** Petición o derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

**Quejas:** Es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la una entidad.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.

**Sugerencias:** Comunicación voluntaria y no obligatoria que una persona o entidad presenta para ofrecer ideas, recomendaciones o consejos constructivos en relación con un tema, producto, servicio o situación específicos dentro de la entidad.

**Denuncias:** Formalización de una queja o acusación presentada por una persona o entidad ante una autoridad competente o una organización, siendo estas planteadas por preocupaciones, alegaciones de irregularidades, delitos o violaciones a políticas y regulaciones establecidas.

**Documento:** Información y su medio de soporte.

**Tiempo de Respuesta:** El período de tiempo establecido dentro del cual la entidad se compromete a dar una respuesta o solución a una PQRSD presentada.

**Categorización de PQRSD:** La clasificación de las PQRSD en diferentes categorías o tipos según su naturaleza, como peticiones de información, quejas sobre productos, reclamos de servicio, etc.

**Análisis del problema:** Investigación estructurada de los aspectos negativos de una situación para establecer sus causas y efectos.

**Atribución:** Se refiere a la acción que explica los cambios observados o los resultados obtenidos de una intervención específica.

	<b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PRAU-PC-01
	<b>PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQRS</b>	<b>FECHA:</b> 19/12/2023
		<b>VERSIÓN:</b> 1

**Circular:** Acto administrativo mediante el cual una autoridad administrativa competente, imparte instrucciones o reglamenta el cumplimiento de alguna norma.

**Respuesta:** consiste en un conjunto de factores organizados que concluyen una acción con respecto a una duda

**Obligación:** Se entiende por obligación exigible de pago el monto adeudado por el ente público como consecuencia del perfeccionamiento y cumplimiento – total o parcial - de los compromisos adquiridos, equivalente al valor de los bienes recibidos, servicios prestados y demás exigibilidades pendientes de pago, incluidos los anticipos no pagados que se hayan pactado en desarrollo de las normas presupuestales y de contratación administrativa.

**Informe de Seguimiento:** Un informe que registra el seguimiento y la resolución de una PQRS, incluyendo detalles sobre las acciones tomadas y las fechas correspondientes.

**Oficio:** Expresión que se utiliza en el ámbito jurídico cuando un trámite o diligencia administrativa se realiza mediante un documento de carácter público se inicia sin necesidad de solicitud de parte interesada.

**Auditoría de PQRS:** Una revisión independiente y sistemática de los procesos de gestión de PQRS para garantizar su cumplimiento y eficacia.

**Confidencialidad:** El tratamiento confidencial de la información relacionada con las PQRS, protegiendo la privacidad de los remitentes según las regulaciones y políticas de privacidad.

**Datos Personales:** Información relacionada con una persona natural o jurídica identificada o identificable, con nombres, apellidos, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, número de identificación, el Nit o cualquier otro dato que permita la identificación. La gestión y protección de los datos personales son fundamentales para garantizar la privacidad y la seguridad de las personas y cumplir con las regulaciones de privacidad y protección de datos aplicables.

**Anónimo:** Término utilizado para describir algo o alguien que decide no revelar su nombre o identidad en una comunicación o interacción. En situaciones anónimas, la persona o entidades prefieren mantener su identidad en secreto por razones de privacidad o confidencialidad.

**VURTC:** Ventanilla única, recepción y trámite de correspondencia de la radicación dispuestas por la Entidad para el recibo de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.

### 3. GENERALIDADES

El procedimiento de PQRS, que abarca las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se establece con el propósito de brindar a nuestros grupos de valor, trabajadores, colaboradores y partes interesadas una vía efectiva para comunicar sus inquietudes, expresar sus opiniones y recibir respuestas adecuadas por parte de la entidad. Este proceso refleja nuestro compromiso con la transparencia, la calidad del servicio y la mejora continua.

	<b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PRAU-PC-01
	<b>PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQRSD</b>	<b>FECHA:</b> 19/12/2023
		<b>VERSIÓN:</b> 1

La recepción de las PQRSD en la EGAT se realiza a través de los canales virtuales como:

- Correo electrónico [contactenos@egat.com.co](mailto:contactenos@egat.com.co)
- Página web de la entidad <https://www.egat.com.co/web2/informacion-adicional/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd>
- Bogotá te escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>

La clasificación de las PQRSD determinará los tiempos de respuesta que dependerá del ente control o persona que radique la solicitud.

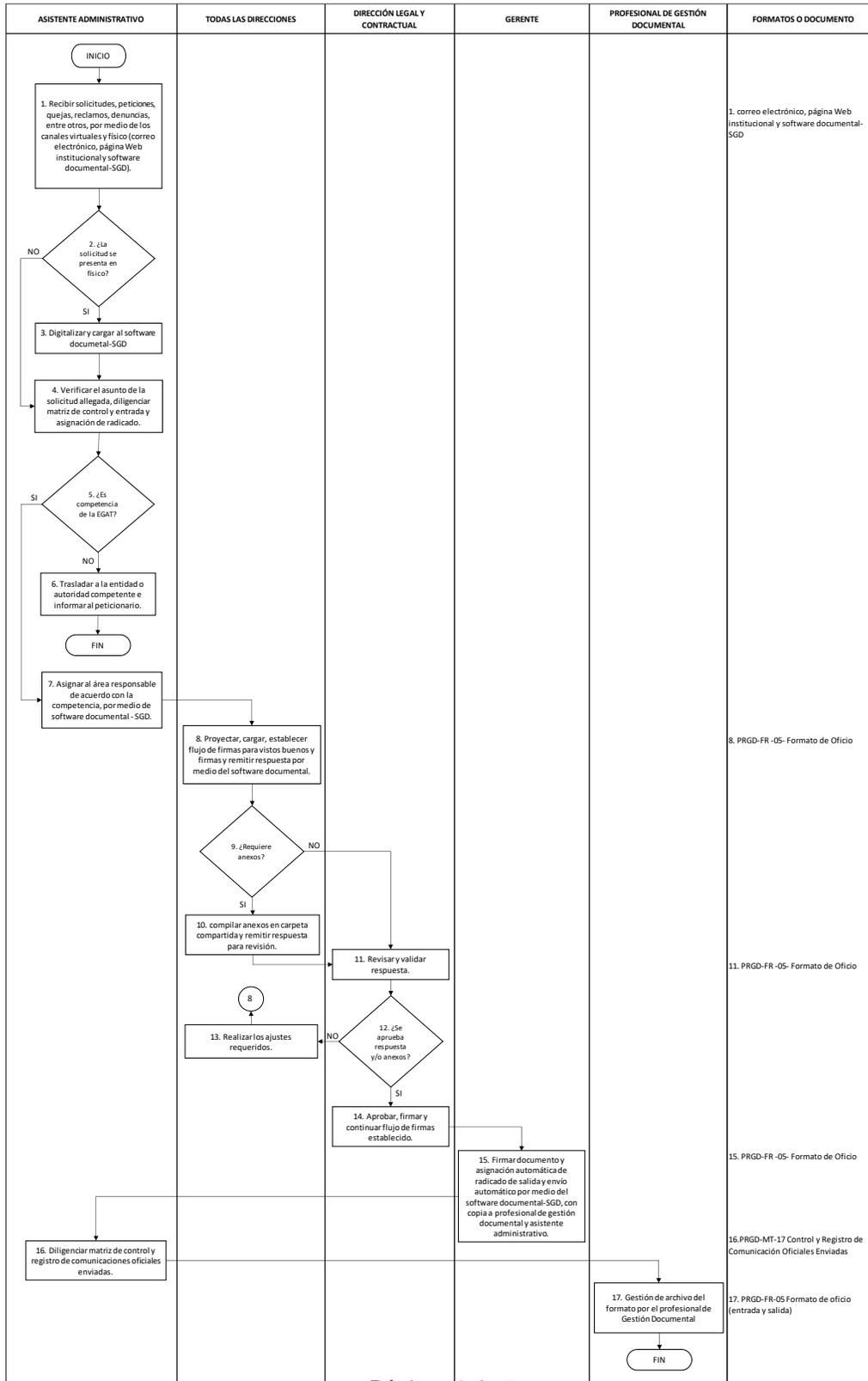
La EGAT atiende todos los procesos sin restricción alguna, dando respuesta dentro del periodo establecido por la ley, conservando las políticas en donde los datos personales serán basados en la ley estatutaria 1581 DE 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*. También se acoge a lo establecido en la Ley 1755 DE 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

El Número del radicado de cada solicitud iniciara cada vigencia con el 001.

En caso de que la respuesta requiera archivos adjuntos se debe crear una carpeta en la plataforma institucional de OneDrive con la transcripción del oficio de respuesta indicando los responsables de aportar la información

**Nota:** La recepción de las PQRSD en el formato presenciales escrito serán exclusividad para las solicitudes de que provengan de las Subredes integradas de Servicio de Salud (Norte, Sur, Sur Occidente, Centro Oriente), cumpliendo con los tiempos estipulados según la norma.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES





Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Gestión - Transparencia - Progreso

**PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**CÓDIGO:** PRAU-PC-01

**PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQRSD**

**FECHA:** 19/12/2023

**VERSIÓN:** 1

**5. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

PRGD-MT-18 Control y Registro de Comunicación Oficiales Enviadas

PRGD-FR -05- Formato de Oficio

PRGD-MT-17 Control y Registro de Comunicación Oficiales Enviadas

**6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO**

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DE LA MODIFICACION</b>
Versión 1	19/12/2023	Primer documento.

Elaboró: Nubia Cortes Camargo - Asistente Administrativa  
Jeisson Leonardo Gil – Profesional de Planeacion y Calidad  
Deisy Viviana Triviño – Técnica de Apoyo Administrativo  
Revisó: Hugo Alberto Vega – Director de Desarrollo Administrativo