

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN: 04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 1 de 25

1. OBJETO

Garantizar mecanismos de comunicación y control que permitan hacer un seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos solicitados o el servicio prestado con el fin de atender y solucionar las PQRS de los asociados de negocio a SNEL, proyectando su satisfacción y la mejora continua de nuestros procesos.

Definir mecanismos de control con el fin de hacer seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, expresadas por los grupos de interés, entre los que se encuentra principalmente los clientes, usuarios o cualquier persona durante la prestación de los servicios.

Así mismo dar cumplimiento a la circular externa N° 20 de 2012 (sistema de atención al cliente de los servicios de vigilancia y seguridad privada), emanada de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

2. ALCANCE.

Involucra a los asociados de negocios, en particular a los clientes y/o usuarios que se benefician con los servicios y/o productos que les ofrece o presta, así como las áreas de la organización que intervengan.

Inicia con la identificación de una petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia, seguimiento y control hasta la respuesta que se le da al asociado de negocio.

De igual manera se aplican encuestas de satisfacción del cliente al 70% de los contratos vigentes.

3. FRECUENCIA.

Este procedimiento se lleva a cabo cada seis meses al 70% de los contratos que se encuentren vigentes.

4. DEFINICIONES.

CLIENTE: Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la organización, generalmente amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.

Elaboró: director de sistemas de gestión Fecha: 28-02-2018	Revisó: Gerente Fecha: 28-02-2018	Aprobó: Gerente Fecha: 28-02-2018
--	--------------------------------------	--------------------------------------

Cualquier copia de este documento será considerada como copia no controlada

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 2 de 25

USUARIO: Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura del cliente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.

P.Q.R.S.: Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.

PETICIÓN: Solicitud realizada por un usuario, cliente y/o persona que tenga alcance a cualquiera de las líneas de servicios que presta la empresa.

QUEJA: Cualquier requerimiento formal que se haga ante el prestador del servicio por o con ocasión de la relación de consumo previamente establecido.

RECLAMO: Hecho donde existe la presunción de violación o lesión de un derecho en su perjuicio por parte del servicio prestado, para exigir la satisfacción de su legítimo interés particular.

SUGERENCIA: Idea que se sugiere o se propone a la empresa, para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de hacer algo, se tomara también como acción de mejora cuando la sugerencia se aplique.

BUENAS PRÁCTICAS: Consiste en una serie de comportamientos que al ser implementados en el desarrollo de las actividades empresariales generen satisfacción tanto a la organización como a los potenciales consumidores y a los clientes. Las buenas prácticas generalmente están asociadas a la implementación de valores corporativos y líneas de comportamiento.

ACOSO LABORAL: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, por parte de un empleador, un jefe o supervisor jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL: Se constituye como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) representantes de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Las entidades públicas y privadas podrán de acuerdo con su organización interna, designar un mayor número de representantes, los cuales en todo caso serán iguales en ambas partes. Los integrantes del Comité preferiblemente contarán con competencias actitudinales y comportamentales tales como: respeto,

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 3 de 25

imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos

DEFINICIÓN Y MODALIDADES DE ACOSO LABORAL. Para efectos de la ley 1010 DE 2006 se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
3. Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
4. Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
5. Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
6. Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajo

PETICIONES: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 4 de 25

Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, en las cuales se consagra un procedimiento. Las peticiones se deben resolver máximo en quince días hábiles salvo norma legal especial.

DERECHO DE PETICION: Es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante un ente de carácter público, privado o mixto con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

DERECHO DE PETICION DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR: Solicitud o requerimiento de una acción de forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público, privado o mixto que sean de competencia de la Entidad, ya sean de interés general o particular.

DERECHO DE PETICION DE CONSULTA: El derecho de petición per se, incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de un ente de carácter público, privado o mixto acerca de asuntos propios de las actividades públicas delegadas por el Representante Legal.

DERECHO DE PETICION DE INFORMACION: Es la solicitud elevada con el propósito que el funcionario dé a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o privados que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en el archivo a su cargo.

CLASIFICACIÓN P.Q.R.S.

Las PQRS se clasifican en **TIPO 1 y TIPO2**

Las de Tipo 1: Son aquellas que no ameritan investigación y se debe dar una respuesta o solución en un término que no supere los 10 días hábiles, una vez recibida la PQRS.

Las de Tipo 2: Son aquellas que dependen del tiempo de investigación.

5. RESPONSABLES.

DIRECTOR DE OPERACIONES: Apoyar la realización de la encuesta a clientes actuales y tomar las acciones necesarias resultado del análisis de estas.

De igual manera dar respuesta a las PQRS que los clientes reporten.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 5 de 25

JEFE DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA E INFORMÁTICA: Apoyar la realización de la encuesta a clientes actuales y tomar las acciones necesarias resultado del análisis de estas.

De igual manera dar respuesta a las PQRS que los clientes reporten.

DIRECTOR DE SISTEMA DE GESTIÓN: solicitar las encuestas, realizar el análisis y comunicar el resultado pertinente para tomar las acciones si hay lugar. Realizar seguimiento a las respuestas de las PQRS.

GERENTE: Intervenir si se requiere para dar solución a las PRQS.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa. Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En cumplimiento de la circular 020 de 2012 (Sistema de atención al cliente de los servicios de vigilancia y seguridad privada) SEGURIDAD NUEVA ERA LTDA., implemente este procedimiento para atender a cualquier reclamación de los servicios que ofrece dando tramite a cualquier situación, proporcionando alternativas de solución a sus grupos de interés.

6.1 PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMOS.

6.1.1 Sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos.

Teniendo en cuenta el enfoque al cliente del SGI, la compañía ha dispuesto diferentes canales de comunicación con los clientes, entre ellos:

- Línea de Atención al Servicio: 57 + 1 752 63 90 - 311 863 1206
- Correo de Atención al Cliente: sistemadegestion@seguridadnuevaera.com
- Visitas de Servicio al Cliente.
- Visitas operativas de control del servicio.
- Página Web.
- Redes sociales.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 6 de 25

6.1.2 Aplicar encuesta de satisfacción del cliente.

La encuesta de satisfacción del cliente se aplica cada seis meses al 70% de los contratos que se encuentren vigentes.

Se cuenta con dos formatos para realizar la encuesta de satisfacción del cliente de acuerdo con el servicio prestado: VIGILANCIA FÍSICA y MEDIOS TECNOLÓGICOS.

6.1.2.1 La encuesta de satisfacción del cliente con servicio de Vigilancia Física aborda ocho (8) criterios:

- Cumplimiento de necesidades y expectativas.
- Organización durante la prestación del servicio.
- Prestación del servicio.
- Atención a sugerencias y reclamos.
- Amabilidad en la atención.
- Profesionalismo de los responsables del servicio.
- Oportunidad y calidad en la ejecución de modificaciones y adicionales.
- Calidad del servicio prestado.

Cada uno de estos criterios se puede calificar de 1 a 5; siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta. Si la sumatoria de estas calificaciones es mayor a 36 se considerara que la satisfacción del cliente es muy alta, si esta entre 36 y 29 se considerara alta, si esta entre 28 y 24 se considerara media, si es inferior a 24 se considerara que la satisfacción del cliente es baja.

Las encuestas deben ser aplicadas dejando registro en documento “GR-FR-03 ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE OPERACIONES”

6.1.2.2 La encuesta de satisfacción del cliente de medios tecnológicos aborda seis (6) criterios:

- Cumplimiento de necesidades y expectativas frente al servicio de medios Tecnológicos.
- Organización y calidad en la prestación del servicio de la central de monitoreo.
- Organización y calidad en la prestación del servicio técnico.
- Oportunidad y calidad en la atención a sugerencias, reclamos y/o modificaciones.
- Amabilidad en la atención.
- Profesionalismo de los responsables del servicio.

Cada uno de estos criterios se puede calificar de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta. Si la sumatoria de estas calificaciones es mayor a 26 se considerará

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 7 de 25

que la satisfacción del cliente es muy alta, si esta entre 26 y 19 se considerara alta, si esta entre 18 y 14 se considerara media, si es inferior a 14 se considerara que la satisfacción del cliente es baja.

Las encuestas deben ser aplicadas dejando registro en documento “GR-FR-04 ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE MEDIO TECNOLÓGICO”

6.1.3 Analizar resultados.

Cuando el nivel de satisfacción del cliente es alto se considera que el cliente ha quedado satisfecho. De acuerdo con los indicadores del sistema de gestión. Cuando el nivel de satisfacción del cliente sea REGULAR O DEFICIENTE se debe realizar un análisis del resultado y tomar las acciones necesarias.

Todos los soportes de las encuestas deben ser copiados al área de sistemas de gestión para la realización de la tabulación y el correspondiente informe dejando registro de este en el documento “GR-FR-05 TABULACIÓN E INFORME PQRF’S”

El control de la PQRF’S debe quedar documentados en el formato “GR-FR-06 CONTROL DE PQRS”, con el fin de demostrar el estado de las PQRS que se interponen ante SEGURIDAD NUEVA ERA LTDA.

6.1.4 Recepción de PQRS.

Cualquier trabajador de la compañía está en la capacidad de recepcionar aquellas peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de los asociados de negocio, una P.Q.R.S se puede recibir de forma personal, vía telefónica, mediante un oficio, por email o mediante la encuesta de satisfacción, en cualquiera de estos casos se debe diligenciar el formato “GR-FR-07 REPORTE DE PQRS”

Aquellas P.Q.R.S que llegue a la compañía mediante oficio, deben ser recibidas en la recepción y relacionadas en la carpeta de correspondencia recibida y entregar al proceso responsable para que se encargue de realizar el debido procedimiento.

Sistemas integrados de gestión analiza la queja o reclamo, la evalúa y determina la(s) área(s) que atenderá(n) la petición, queja o reclamo y procede a enviarle(s) el registro de Atención al Cliente, código GR-FR-08 PLANILLA CONTROL INTERNO PQRS., así mismo emite una respuesta de direccionamiento vía correo electrónico a la persona que instaura la PQRS. Si la queja o reclamo involucra a dos o más áreas, estos deberán trabajar coordinadamente.

Conforme al análisis de la situación, se determina el manejo que se dará al caso, teniendo en cuenta lo siguiente:

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 8 de 25

6.1.4.1 Casos en los cuales no se requiera destinación de recursos.

Se enmarcan las quejas por parte de las clientes relacionadas con cambio de personal, servicio no conforme que afectan la operación diaria, temas administrativos, entre otros. En este caso, el área responsable genera un plan de acción documentado en el registro Atención al Cliente, GR-FR-07 REPORTE DE PQRS. Ejecuta las actividades propuestas, retroalimenta al director de sistemas de gestión y Comercial y entrega en físico las evidencias de cumplimiento, de manera que se valide que se dio respuesta acorde y oportuna al cliente.

El director de sistemas de gestión y comercial elabora un comunicado con la respuesta para el cliente y gestiona la aprobación de la gerencia general y asesor jurídico si así se requiere, para proceder a firmar. Posteriormente, realiza seguimiento comunicándose con el cliente vía mail o telefónica para evaluar su satisfacción con respecto a las soluciones ejecutadas. Si la respuesta del cliente es negativa, se informa al director del SIG, con el fin de documentar el registro de Acciones Correctivas/Preventivas, SGI-FR-05 FORMATO SOLICITUD DE MEJORA y dar tratamiento a la no conformidad manifestada.

6.1.4.2 Casos en los cuales se requiera destinación de recursos.

En este caso, el área (s) asignada (s) para la solución, convoca al grupo de apoyo para que autorice la solución planteada y solicite la aprobación por parte de la directora Administrativa, directora comercial y gerencia general, para tal fin, se deja evidencia en el registro Servicio de Atención al Cliente “GR-FR-07 REPORTE DE PQRS”.

Una vez se aprueben los recursos, el responsable tramita la solicitud del requerimiento y adjunta el soporte de aprobación, para ello diligencia el formato de AD-FR-01 FORMATO ORDEN DE COMPRA Y O SERVICIO, el cual deberá ser firmado por el director de proceso, directora administrativa y financiera, con el fin de que éste valide que el mismo cumple con lo solicitado por el cliente, a continuación, radica el formato al asistente contable para su gestión y seguimiento.

Una vez sea atendido el requerimiento, el asistente contable reporta al solicitante y a la directora administrativa y financiera. La respuesta para el cliente es emitida por la directora administrativa y financiera con la aprobación de la Gerencia General y el asesor jurídico si así se requiere, debido al monto de la reclamación.

Para verificar la eficacia del plan de acción, la directora administrativa y financiera, realiza seguimiento comunicándose con el cliente vía mail o telefónica para evaluar su satisfacción con respecto a las soluciones ejecutadas. Si la respuesta del cliente es negativa, se informa al director del sistema integrado de gestión, con el fin de documentar el formato de SGI-FR-05 FORMATO SOLICITUD DE MEJORA y dar

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 9 de 25

tratamiento a la no conformidad manifestada, cuando no se cumpla con lo pactado con el cliente, en relación con el plan de acción definido para subsanar la PQRS.

6.1.4.3 Casos en los cuales se presentan siniestros y se determina responsabilidad por parte de la compañía.

En este caso, se procede a notificar de manera inmediata el incidente según el formato de novedad (OP-FR-07 REPORTE DE NOVEDADES EN PUESTO) e inmediatamente iniciar la investigación del incidente, diligenciando el Informe de Investigación “OP-FR-23 INFORME DEL INVESTIGADOR”, por parte del Director de operaciones o quien haga sus veces, los resultados de esta investigación deberán ser entregados dentro de los cinco (5) días siguientes a la ocurrencia del evento a la dirección administrativa y financiera, quien en conjunto con el Asesor Jurídico avalan el resultado del informe de investigación y evalúan las conclusiones del caso, para determinar si se solicita la aprobación de recursos por parte de la Gerencia General.

Una vez aprobado el Informe de Investigación “OP-FR-23 INFORME DEL INVESTIGADOR” y determinados los recursos necesarios, el Director de Operaciones o quien haga sus veces, realiza la solicitud mediante el formato “AD-FR-01 FORMATO ORDEN DE COMPRA Y O SERVICIO”, adjuntando los siguientes soportes

- Informe de Investigación “OP-FR-23 INFORME DEL INVESTIGADOR”.
- Si hay personal interno implicado, las evidencias del proceso disciplinario y judicial respectivo a las que haya lugar
- Acta de Conciliación “GR-FR-11 ACTA DE CONCILIACIÓN”.

Paralelamente se entrega en físico a la dirección administrativa y financiera, con el fin de que éste valide en conjunto con el asesor jurídico que la información consignada en el Acta de Conciliación (GR-FR-11 ACTA DE CONCILIACIÓN). Cumple con los términos legales, blindando a la compañía frente a posteriores reclamaciones por el mismo tema, adicionalmente verifica que cumpla con lo solicitado por el cliente.

Una vez se haga la entrega del recurso, la dirección administrativa y financiera emite la respuesta final al cliente y solicita al director Operativo firma el Acta de Conciliación (GR-FR-11 ACTA DE CONCILIACIÓN), por parte del cliente. Una vez firmado el documento original deberá entregarse a la dirección administrativa y financiera, quien será garante de su custodia, dejando copia en la carpeta operativa y de PQRS.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 10 de 25

6.1.4.4 Casos en los cuales se presentan siniestros y se determina no responsabilidad por parte de la compañía.

En este caso, se procede a notificar de manera inmediata el incidente según el formato de novedad (OP-FR-07 REPORTE DE NOVEDADES EN PUESTO) e inmediatamente iniciar la investigación del incidente, diligenciando el Informe de Investigación, (OP-FR-23 INFORME DEL INVESTIGADOR), por parte del director de operaciones o quien haga sus veces, los resultados de esta investigación deberán ser entregados dentro de los cinco (5) días siguientes a la ocurrencia del evento a la dirección administrativa y financiera, quien en conjunto con el asesor jurídico avalan el resultado del informe de investigación y evalúan las conclusiones del caso, una vez terminado el informe de investigación, este informe se firma y se emite la respuesta final al cliente y solicita al director Operativo o quien haga sus veces, la entrega de la misma y retornar el radicado a la dirección administrativa y financiera para su custodia, dejando copia en la carpeta operativa y de PQRS.

6.1.5 Generar una acción inmediata.

Si es posible dar una solución inmediata el Director de operaciones, el jefe de seguridad electrónica e informática o el Director del proceso implicado deben determinar el trato inmediato para la situación presentada, se deja registro de la respuesta si aplica.

Toda la toma de acciones que eviten la PQRS, deben ser comunicadas vía correo electrónico al área de sistemas de gestión con el fin de documentar la información en el informe y control.

6.1.6 Respuesta a P.Q.R.S

OPERACIONES o SEGURIDAD ELECTRÓNICA E INFORMÁTICA son los responsable de gestionar la P.Q.R.S para dar respuesta y solución mediante oficio o vía mail al reclamante. De esta respuesta o solución se debe dejar la evidencia.

Se debe mantener un consolidado por año de las P.Q.R.S. a través del formato “GR-FR-06 CONTROL DE PQRS”. El cual es alimentado por el Director de sistemas de gestión.

Todas las PQRS internas, allegadas mediante el “buzón de sugerencias” serán recepcionadas por el proceso de sistemas de gestión, verificando cada quince (15) días el estado del “buzón de sugerencias”, posteriormente el área de sistemas de gestión debe transcribir la información en el formato “GR-FR-08 PLANILLA CONTROL INTERNO PQRS” entregando al proceso que le corresponde dar una respuesta, dejando como soporte a través de las firmas.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 11 de 25

Cada líder de proceso cuenta con quince (15) días hábiles para dar una respuesta al proceso de sistemas de gestión, informado el estado de la PQRS y el respectivo trámite para su solución.

6.1.7 Seguimiento a P.Q.R.S.

Sistemas de Gestión realiza seguimiento a la Gestión de cada una de las P.Q.R.S y evalúa la satisfacción frente a la solución de la P.Q.R.S al finalizar el trámite, esto mediante atención personalizada, llamada y/o visita a los clientes.

6.1.8 Tabulación P.Q.R.S.

Los resultados de la encuesta se tabulan en el formato tabulación de PQRS de acuerdo a una escala de tipo **1 y 2** y se definen de acuerdo al tipo de la siguiente manera:

Ejemplo:

TIPO 1	TIPO 2
	X

Los resultados de la tabulación de las P.Q.R.S permiten evaluar los siguientes aspectos:

- Tipo de P.Q.R.S
- Cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Solicitudes.
- Tiempos de respuestas

Estos resultados deber ser entregados a Sistemas de Gestión para realizar el respectivo análisis para la Revisión por la Dirección.

6.2 PROCEDIMIENTO PARA DAR TRÁMITE A UNA QUEJA QUE PUEDA CONSTITUIRSE COMO ACOSO LABORAL

6.2.1 Instauración de PQRS.

El funcionario que presuntamente considere que se encuentra ante un acoso laboral debe diligenciar el documento “GR-FR-07 REPORTE DE PQRS.” Describiendo que su QUEJA se constituye como una conducta de acoso laboral, y enviar al Secretario del Comité de Convivencia Laboral o depositándola en el “buzón de sugerencias”, en el que se indique los hechos, datos y las pruebas que permitan evidenciar el presunto acoso laboral. Tener en cuenta que las quejas de que pueda constituir conducta de acoso laboral deben ser presentadas preferiblemente durante la misma semana en que ocurrieron los hechos, aunque el plazo máximo que se dispone para interponer una queja es de seis (6) meses.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 12 de 25

6.2.1.1 No se recibirá ninguna queja de manera anónima, ni tampoco verbal.

6.2.1.2 El plazo máximo que se dispone para interponer una queja es de 6 meses después de ocurridos los hechos. No se tramitarán quejas que puedan constituir conductas de acoso laboral, una vez transcurrido este término.

6.2.2 Reunión de verificación.

Una vez se recibe las quejas que puedan constituir conductas de acoso laboral y recepcionada por parte del Secretario del Comité de Convivencia Laboral, este deberá convocar a reunión extraordinaria para la atención y activación del procedimiento. Comunicar al presunto acosado, sobre la recepción de la queja y la revisión de la misma.

Los integrantes de Comité de Convivencia laboral, cumpliendo con la asistencia necesaria para sesionar. Deben analizar la queja presentada mediante el formato de formulación de queja que puedan constituir conductas de acoso laboral presentado por el presunto acosado.

En caso de que la decisión del Comité de Convivencia Laboral, sea que la queja reportada no es una conducta que constituya acoso, rechazara la QUEJA.

Para determinar si se debe activar el proceso de investigación que pueda constituir conducta de acoso laboral, se debe tener en cuenta lo establecido en el punto 6.2.1 del presente procedimiento.

6.2.3 Conductas que constituyen acoso laboral. se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas.

- Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
- Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 13 de 25

- Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público
- La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
- La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.
- El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
- La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
- La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.
- El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

6.2.4 Conductas que no constituyen acoso laboral. no constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades.

- Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 14 de 25

- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.
- La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
- La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

6.2.5 Activar el proceso de investigación de la queja que pueda constituir una conducta de acoso laboral.

El Comité de Convivencia Laboral, en la reunión extraordinaria en la que analiza la queja y decide continuar con el proceso, definirá las acciones que considere para el tratamiento del caso. En estas acciones, se podrá:

- Validar si las pruebas recogidas están comprendidas dentro de las conductas de acoso laboral.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 15 de 25

- Escuchar a las partes involucradas de manera conjunta sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Solicitar apoyo técnico o peritaje de Profesionales en la materia de investigación que ayuden al avance del proceso. Sin dar a conocer los hechos de investigación, y con el ánimo de verificar procedimientos, protocolos, o conceptos técnicos que no conozca los miembros del Comité y que sean indispensable para la investigación. De ser necesario que se conozcan los nombres de los involucrados, se debe solicitar consentimiento y aceptación por escrito de las personas involucradas en la queja.
- En caso que la queja involucre alguno de los miembros del Comité de Convivencia, este no podrá intervenir en la investigación del caso, deberá declararse inhabilitado y en el evento de comprobarse que realmente estuvo implicado en la queja quedará inhabilitado para pertenecer al Comité de Convivencia Laboral.

6.2.6 Cierre del proceso de investigación.

Luego de surtir el proceso de investigación, el comité deberá sesionar y de acuerdo con la revisión de los hechos y las circunstancias descritas en la actividad anterior, podrá:

- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
- Hacer las recomendaciones para las partes intervinientes sea afectado o presunto implicado, o para ambos de manera escrita, con compromisos claros sujetos a verificación. Estas acciones recomendadas, estarán enfocadas a mejorar la Convivencia Laboral.
- Activar el proceso disciplinario, de acuerdo con lo definido en el Reglamento Interno de Trabajo, para los eventos en el que el resultado de la investigación evidencie una falta disciplinaria por parte de alguno de los intervinientes en este proceso de investigación.
- Notificar por escrito a ambas partes el fallo del resultado de la investigación de manera personalizada.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 16 de 25

- Una vez presentada la queja el Comité de Convivencia Laboral dispone de 30 días hábiles para hacer la investigación, en caso de requerirse más tiempo por ser un caso complejo, se deberá dejar constancia en Acta de la necesidad del tiempo y la debida justificación. Se dispondrá máximo de 15 días hábiles adicionales del tiempo inicial para tomar una decisión.
- En caso de que el empleado no esté de acuerdo con el fallo del Comité de Convivencia Laboral, podrá recurrir al inspector de trabajo territorial donde ocurrieron los hechos, y para SNEL se cierra el caso.
- En caso en el que la queja presentada carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se le impondrán las sanciones contenidas en la ley 1010 de 2006, sin que se excluya el proceso disciplinario respectivo y de acuerdo en lo establecido en el Reglamento Interno del Trabajo de la Institución y será aplicado por quien corresponda.
- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en el plan de mejora, las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado y en las fechas establecidas.
- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, identifica un incumplimiento al plan de mejora o a las recomendaciones dadas, o la conducta persista, el Comité de Convivencia informará al PROCESO DE TALENTO HUMANO. El Comité de Convivencia dará el caso por cerrado, y el empleado podrá presentar la queja ante el Inspector de Trabajo o demandar ante el Juez competente.
- Enviar documentación del proceso al archivo del Comité de Convivencia Laboral. En caso de que se genere una sanción disciplinaria esta irá a la historia laboral del empleado sin el detalle del caso de acuerdo a lo establecido por el órgano interno que corresponda y de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.

6.2.7 Rechazar la queja.

Si el Comité de Convivencia Laboral, determina en su revisión de la queja que esta NO constituye conducta de acoso laboral, y no se requiere la apertura de un proceso de investigación deberá informar al empleado por escrito y justificando la decisión adoptada. Igualmente, podrá determinar que los hechos reportados, aunque no constituyan una conducta de acoso laboral por no cumplir con los requisitos definidos en las leyes existentes para tal fin; si amerita el levantamiento de un proceso disciplinario de acuerdo con el reglamento interno de trabajo. De igual forma el Comité de Convivencia podrá dar las recomendaciones y sugerencia a quien interponga la queja para favorecer la sana convivencia, en caso de tratarse de un caso aislado o un

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 17 de 25

mal entendido o entre las partes.

6.3 ATENCIÓN Y TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN.

Generalidades.

La Constitución Política Colombiana de 1991, en su artículo 270, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer que; “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

Por lo tanto, la participación ciudadana se debe considerar como el mecanismo por excelencia de control social y de integración colectiva, que fortalece los lazos de confianza entre la comunidad y sus instituciones.

La Corte Constitucional, ha sostenido que el derecho de participación ciudadana emana del mandato democrático y participativo como principio fundamental del Estado en la Constitución: “En materia del ejercicio del poder político y social por parte de las personas, la Constitución de 1991 representa la transparencia de extensas facultades a los individuos y grupos sociales. El derecho a la igualdad, la libertad de expresión, el derecho de petición, el derecho de reunión, el derecho de información o el derecho de acceder a los documentos públicos, entre otros, permiten a los ciudadanos una mayor participación en el diseño y funcionamiento de las instituciones públicas.

Los mecanismos de protección de los derechos fundamentales por su parte han obrado una redistribución del poder político a favor de toda la población con lo que se consolida y hace realidad la democracia participativa.”

- Las peticiones en interés general y particular deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se considera como vulnerado el Derecho Fundamental de Petición.
- Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a SNEL en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 18 de 25

- Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, SNEL deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Para el caso de los Derechos de petición de Concejales se cuenta con un plazo máximo de Cinco (5) días hábiles para dar respuesta a la solicitud

6.3.1 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

6.3.1.1 Recibir derecho de petición.

Los derechos de petición se reciben según el medio en que se presenten los mismos.

- Por escrito: Se verifican los requisitos mínimos establecidos para el derecho de petición, incluidos los datos de notificación del peticionario. Se realiza el traslado al proceso correspondiente.
- Verbal: Se toma nota de la petición realizada por el particular advirtiéndolo al peticionario de los requisitos mínimos de los derechos de petición. Se toma nota de los datos personales del peticionario para su respectiva notificación y se le explica, dependiendo del objeto de la petición, el término de respuesta que corresponda. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.
- Por transferencia de datos: La transferencia de datos puede ser mediante correo electrónico, página web o redes sociales, siempre que hayan sido acondicionadas a SNEL.

En principio se debe responder por el medio que se realizó la petición, sin embargo, el peticionario podrá solicitar la respuesta por un medio distinto. El funcionario responsable deberá verificar esta circunstancia. En caso de tratarse de una petición de insistencia de información negada por confidencialidad se debe continuar con el numeral 6.3.4.

6.3.1.2 Ejecutar procedimiento correspondencia externa recibida.

Inicia el procedimiento de correspondencia, externa (OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7 CONTROL CORRESPONDENCIA), para los casos en los que la

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 19 de 25

petición sea recibida por correo electrónico o Fax quien lo recibe lo debe remitir a la oficina de correspondencia para la radicación correspondiente.

6.3.1.3 Recibir la petición por SGI

Recibir la petición para resolver el tema objeto de la solicitud, a través del proceso de sistemas de gestión y entrega al Responsable del Área para que designe al encargado de la respuesta. En caso de ser una petición que involucre varias áreas de SEGURIDAD NUEVA ERA LTDA., deben coordinar sus acciones para dar una respuesta consolidada y oportuna.

6.3.1.4 Designar al profesional responsable.

El jefe de proceso es el encargado de la respuesta al derecho de petición, garantizando los términos definidos en el presente procedimiento.

6.3.1.5 Comunicación con SIG frente a términos oportunos.

Mantener informado al proceso de sistemas de gestión en todo momento el responsable de emitir la respuesta en caso que el líder de proceso no cuente con la disponibilidad por cuestiones operativas, asignado a un colaborador de proceso frente al tiempo máximo de la respuesta conforme a las Condiciones de operación señaladas en el título “6.3 ATENCIÓN Y TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN” de este procedimiento.

6.3.1.6 Verificar la competencia.

Verificar la competencia de la compañía y del área correspondiente para responder el derecho de petición, el tipo de solicitud y el plazo en que se debe responder.

Esta actividad se considera un control ya que permite verificar que la petición esté ubicada en la entidad y área que pueda dar respuesta a la misma.

¿La entidad y el funcionario asignado son competentes para responder el derecho de petición?

NO: continúa con actividad 6.3.1.7.

SI: Va a paso 6.3.1.10.

6.3.1.7 Proyectar traslado al área competente.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 20 de 25

Proyecta respuesta dando el traslado de la petición al área o colaborador competente, en este último caso se debe enviar con copia al peticionario.

6.3.1.8 Revisar el traslado o solicitud de completar información del derecho de petición.

Revisa que la comunicación de traslado este correcta con los criterios del área Si La comunicación está ajustada lo firma si es el competente de no ser lo remite para firma del competente de la suscripción y continua con el procedimiento en el 6.3.10, si la comunicación no está ajustada la devuelve para ajustes y reinicia en la actividad 6.3.7.

6.3.1.9 Revisar y firmar el documento de traslado de la petición o solicitud de completar información.

Revisa que la comunicación de traslado o la solicitud de completar información este correcta con los criterios y si La comunicación está ajustada lo firma continua con el procedimiento en la actividad 6.3.1.10, si la comunicación no está ajustada la devuelve para ajustes y se devuelve en la actividad 6.3.1.6.

6.3.1.10 Enviar traslado al proceso o funcionario competente.

El funcionario envía oficio de acuerdo con el procedimiento de trámite de comunicaciones (OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA) externas enviadas o remite el derecho de petición al área competente por memorando, previa comunicación con el proceso de sistemas de gestión. El traslado de la comunicación o la solicitud para completar información y continúa con la actividad 6.3.1.13.

6.3.1.11 Enviar traslado al proceso o funcionario competente.

Verificar que la petición esté completa y conforme a la Ley para lo cual se apoya en el Documento de Aspectos del Derecho de petición.

¿La petición está completa y conforme a la ley?

NO: Va a paso 6.3.1.12.

SI: Va a paso 6.3.1.13.

6.3.1.12 Solicitar aclaraciones al peticionario.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 21 de 25

Se proyecta oficio por parte del asesor jurídico en el cual se manifiestan las aclaraciones necesarias para poder atender la petición, continua con el paso 6.3.1.9 Si el peticionario no complementa, sustenta o aporta los documentos o suministra la información en el término de un (1) mes contado a partir del requerimiento que se le haya hecho se entenderá que desistió de la petición (Vaya a paso 6.3.)

6.3.1.13 Proyectar respuesta al derecho de petición.

El profesional proyecta la respuesta de la petición una vez analizado el objeto de la misma. La respuesta la entrega al Jefe del área para la revisión previa a la firma, para lo cual se debe tener en cuenta los derechos de los particulares ante los derechos de petición, en el caso que la información o documentación solicitada es reservada, se debe dejar la constancia respectiva en el oficio.

6.3.1.14 Proyectar el proyecto de respuesta.

El Jefe de la dependencia realiza la revisión al proyecto de respuesta verificando que este ajustado a la normatividad, a las políticas de la entidad, que no se esté entregando información reservada y que se esté atendiendo efectivamente al peticionario.

Esta actividad se considera un control ya que permite verificar que la respuesta tenga los criterios definidos.

¿Lo encuentra ajustado a las normas y a las políticas de la entidad en torno del tema?

SI: Firma el documento y se continua con la actividad 6.3.11.

NO: Lo devuelve para correcciones del funcionario asignado para dar respuesta y se devuelve a la actividad 8 del presente procedimiento.

6.3.1.15 Consecutivo de emisión de oficio.

Todas las respuestas emitidas por el funcionario debe tener registro consecutivo, de acuerdo al formato (OP-FR-01 CONTROL DOCUMENTAL), en el cumplimiento del procedimiento: OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA.

6.3.1.16 Generar radicado externo y enviar a peticionario.

Continúa con lo señalado en el procedimiento “OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA” para enviar a la dirección señalada por el peticionario.

¿Se puede hacer entrega de la respuesta en la dirección del peticionario?

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 22 de 25

SI: El peticionario recibe la respuesta a su petición y devuelve copia con recibido continua con la actividad 6.3.1.1.20

NO: En caso que el domicilio de notificación exista, el mensajero intentara en 2 oportunidades más y en caso de no surtir la notificación sigue al paso 6.2.1.17.

6.3.1.17 Devolver documento al área competente.

El procedo de operaciones proyecta oficio devolviendo la correspondencia indicando las causales de no recepción en las diferentes ocasiones que se haya intentado.

6.3.1.18 Recibir devolución de correspondencia y entrega a designado.

Recibe el original de la devolución de la correspondencia, informa al proceso de sistemas de gestión y la entrega al profesional designado.

6.3.1.19 Elaborar el aviso de notificación.

El funcionario que reciba la devolución de la petición no entregada elabora aviso de notificación del derecho de petición, conforme a lo establecido en el documento; “OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA”

6.3.1.20 Fijar aviso de notificación.

Notificar la respuesta del derecho mediante aviso que se debe fijar en el lugar de domicilio proporcionado por el peticionario.

6.3.1.21 Remitir cumplido respuesta derecho de petición.

Digitalizar el cumplimiento de la respuesta al Derecho de Petición o de la fijación del aviso de notificación y remitir el área que lo originó.

Esta actividad se considera un control ya que permite verificar que la respuesta fue entregada efectivamente al peticionario

6.3.1.22 Finalizar el trámite notificando a gerencia.

Se finaliza el trámite informando a la alta gerencia, señalando el número de radicado de la respuesta y la fecha de entrega al peticionario, y relaciona la respuesta en la base de seguimiento de peticiones.

6.3.2 A DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN EXPRESO.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 23 de 25

6.3.2.1 Recibir desistimiento expreso de la petición.

Recibe la comunicación de desistimiento, notificando al proceso de sistemas de gestión verificando el funcionario designado para resolver el tema y remite el oficio siguiendo el procedimiento; “OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA”.

6.3.2.2 Radicar en proceso encargado desistimiento.

Recibe el desistimiento y lo entrega al profesional designado para contestar la petición.

6.3.2.3 Recibir y revisar desistimiento.

Recibe el desistimiento, revisa que sea el mismo peticionario quien desiste de la comunicación

Desistimiento Expreso

Cuando el desistimiento de la petición es expreso:

¿Es de interés público responder la petición?

NO: Se archiva la petición. Continúa con la actividad 6.3.2.5

SI: Continúa con actividad 6.3.2.4

6.3.2.4 Proyectar Acto Administrativo para respuesta.

Continúa elaboración del oficio motivado de respuesta, conforme al Procedimiento; “OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA” y finaliza con la actividad 6.3.2.5.

6.3.2.5 Finalizar el trámite.

Se finaliza el trámite registrando consecutivo, de acuerdo al formato (OP-FR-01 CONTROL DOCUMENTAL), en el cumplimiento del procedimiento: OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA.

6.3.3 DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN TÁCITO.

6.3.3.1 Revisar desistimiento Tácito de la Solicitud.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 24 de 25

Cuando se presente el desistimiento tácito debido que el peticionario no contesta en término la petición, el asesor jurídico designado confirma con la Gerencia el desistimiento.

6.3.3.2 Finalizar el trámite en.

Se finaliza el trámite registrando consecutivo, de acuerdo al formato (OP-FR-01 CONTROL DOCUMENTAL), en el cumplimiento del procedimiento: OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA.

6.3.4 INFORMACIÓN RESERVADA.

6.3.4.1 Recibir insistencia del peticionario.

Recibe la insistencia del peticionario, de acuerdo con el Numeral 6.3.1 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

6.3.4.2 Ejecutar procedimiento Correspondencia Externa Recibida.

Inicia el procedimiento de correspondencia, externa recibida OP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES - 6.7.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA, para los casos en los que la petición sea recibida por correo electrónico o Fax quien lo recibe lo debe remitir al proceso de sistemas de gestión.

6.3.4.3 Designar al profesional responsable.

El responsable del área encargada de la respuesta al derecho de petición, asigna a un profesional para proyectar la respuesta.

6.3.4.4 Revisar texto de la insistencia.

Revisa la petición, verificando las causales de la insistencia de la petición, verificando que efectivamente la información solicitada sea reservada.

6.3.5 SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN.

6.3.5.1 Generar reporte.

Generar reporte en el cual se evidencien las peticiones recibidas y pendientes de respuesta.

6.3.5.2 Verificar estado respuesta.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ACOSO LABORAL, SERVICIO AL CLIENTE y MANEJO DE PQRS.	CÓDIGO: GR-PR-02
		VERSIÓN:04
		VIGENCIA: 28-02-2018
		PÁGINA: 25 de 25

Verificar con el funcionario asignado el plazo de la respuesta y el estado de la misma.

Esta actividad se considera un control ya que permite conocer realmente el estado de las peticiones.

6.3.5.3 Informar estado peticiones.

Informar a la dirección de sistemas de gestión el estado de las peticiones pendientes de resolver.

7. ANEXOS

GR-FR-03 ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE OPERACIONES
 GR-FR-04 ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE MEDIO TECNOLÓGICO
 GR-FR-05 TABULACIÓN E INFORME PQRF'S.
 GR-FR-06 CONTROL DE PQRS.
 GR-FR-07 REPORTE DE PQRS.
 GR-FR-08 PLANILLA CONTROL INTERNO PQRS.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión a la que pasa el documento	Fecha de Vigencia	Descripción del Cambio	Responsable
1	15-05-2015	Se crea el documento.	Director Sistemas de Gestión
2	15-01-2016	Se unifica el tema de servicio al cliente con el manejo de PQRS, se clasifican las PQRS en dos tipos 1 y 2. Se genera nuevo control para las PQRS.	Director Sistemas de Gestión
3	28-02-2017	Se actualiza el procedimiento.	Director Sistemas de Gestión
4	28-02-2018	Se actualiza el procedimiento, teniendo en cuenta la reingeniería de procesos, incorporando el tratamiento a las conductas que pueden considerarse acoso laboral, como la metodología para la generación de un informe de gestión.	Director Sistemas de Gestión