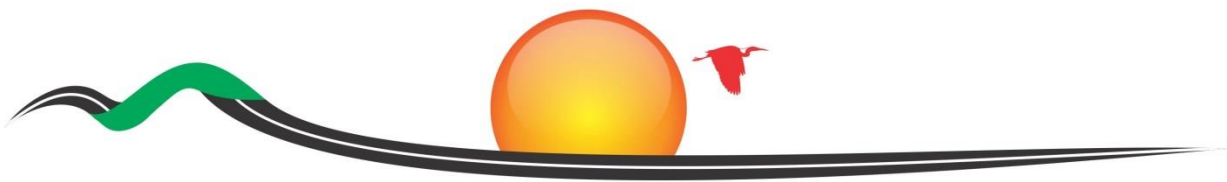


# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS DEL PROYECTO

CÓD.: P-0301



# CONCESIÓN **VIAL** DE LOS LLANOS



---

REVISADO POR

APROBADO POR

**ORIGINAL FIRMADO**

**ORIGINAL FIRMADO**

ELIZABETH GUZMÁN MOSQUERA  
Coordinadora de Gestión Social

OSCAR ALBERTO ROBAYO VILLAMIL  
Gerente General

---

VERSIÓN: 015

Tabla de contenido

	Página
1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. PROCEDIMIENTO .....	5
4.1 Recepción de las PQRS .....	5
4.2 Categorización de las PQRS .....	8
4.3 Gestión de PQRS .....	8
4.4 Tiempos de respuesta de las PQRS .....	10
4.5 Tratamiento de PQRS en buzones de sugerencias .....	11
4.6 Requerimientos de la Interventoría o entes de control .....	11
4.7 Seguimiento.....	11
4.8 Auditoría del Proceso .....	11
4.9 Cronograma.....	11
4.10 Marco legal y normativo .....	12
5. FORMATOS .....	12
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	12

## 1. OBJETO

Establecer las políticas y directrices para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, comunidades, clientes y las demás partes interesadas de la Concesión Vial de Los Llanos S.A.S., gestionándolas en los plazos previstos por la ley, para mantener el adecuado relacionamiento y contribuir a la satisfacción de los vecinos y usuarios del proyecto.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la atención de PQRS de los usuarios, clientes y las demás partes interesadas, dando alcance al apéndice técnico No. 8 Social, numeral 5.2.2.1 del Contrato de Concesión No. 4 de 2015 y su Otrosí No. 10 del 8 de enero de 2021; durante la ejecución del contrato, cuyo objeto es la administración, operación y mantenimiento de los corredores viales de Granada – Villavicencio y Villavicencio - Puerto López – Puerto Gaitán.

## 3. DEFINICIONES

**PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**Petición:** Solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. El término “Queja” puede significar también reclamación / reclamo. Fuente: NTC-ISO 10002.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Se entenderá como reclamo la ocurrencia real o potencial de un incumplimiento al contrato No.04 de 2015 o un efecto colateral perjudicial a la comunidad, los usuarios o partes interesadas en virtud del desarrollo de contrato de concesión.

**Sugerencias:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Atención:** Facilitar las indicaciones oportunas y/o los elementos pertinentes para resolver la necesidad del cliente o situarla en vías de solución.

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Concesión, tales como usuarios de la vía, comunidades del área de influencia.

**Derecho de Petición:** El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Art. 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las

autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

**Peticiones verbales:** De acuerdo con el decreto 1166 de 2016, peticiones verbales son todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, en la que no medie oficio o formato ANI GCSP-F-134 “Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes” escrito originado por el peticionario.

**Acción Correctiva:** Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable. Es decir que la acción correctiva actúa sobre las causas de no conformidades ya presentadas.

**Acción Preventiva:** Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad potencial. Esto quiere decir que la acción preventiva actúa sobre riesgos que en determinado momento se puedan convertir en no conformidades.

**Cliente:** Agencia Nacional de Infraestructura (ANI).

**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

**Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja

**Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

**CCO:** Centro de control de operación.

**Severidad\*:** Es un criterio que se aplica en la etapa de evaluación inicial de la queja y hace relación como su nombre lo dice a "que tan severo, importante o delicado" es la manifestación del cliente y en qué grado compromete los requisitos cliente, legales, organizacionales, ISO. Para con esto determinar, si se debe dar respuesta inmediata (priorización).

La escala valorativa de severidad para este sistema es:

- **Baja:** peticiones de consultas y sugerencias.
- **Media:** peticiones de información, reclamos económicos.
- **Alta:** quejas y peticiones relacionados con riesgos de accidentalidad, vulneración de derechos, vulneración de requisitos legales, entre otros.

**Complejidad\*:** Hace relación a que tan complicado resulta darle solución al requerimiento dada su naturaleza. Hay manifestaciones del cliente las cuales pueden considerarse de complejidad baja debido a que puede darse solución sin causar mayor afectación económica o de las operaciones, mientras que hay otros que debido a su naturaleza son casos de complejidad alta donde la respuesta requiere tiempo por toma de decisiones externas, de tipo legal, disposición alta de recursos y afectación considerable del avance de las operaciones, entre otros.

**Impacto\*:** Hace relación a la descripción de las consecuencias o incidencias que representa la queja o reclamo para la empresa, desde el punto de vista legal, ambiental, operacional, financiero, imagen, entre otros.

\*Carmona Hurtado, Carlos Andrés, Especialista en Gerencia de la Calidad - Consultor en Calidad - Auditor HSEQ. <[http://www.portalcalidad.com/foros/6948-severidad\\_complejidad\\_e\\_impacto\\_acuerdo\\_iso\\_10002](http://www.portalcalidad.com/foros/6948-severidad_complejidad_e_impacto_acuerdo_iso_10002)> (consulta: 20 agosto de 2015).

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 Recepción de las PQRS

Para la recepción de PQRS se tiene dispuesto los siguientes medios:

- Medios físicos para la atención al usuario:
  - Una oficina principal de atención al usuario ubicada en el municipio de mayor población en el área de influencia directa del proyecto: CCO Villavicencio. Horario de atención lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábado de 8:00 am – 2:00 pm.
  - Una oficina móvil de atención al usuario, cuya programación de ubicación y horarios de atención se encuentra publicada en la página web de la Concesión.
  - Tres oficinas satélites de atención al usuario ubicadas en la cabecera municipal de Puerto Gaitán, el centro poblado La Concepción en el municipio de Villavicencio y el centro poblado de Humadea en Guamal. Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 06:00 pm y sábados 8:00 a 11:30 a.m. y de 12:30 a 2:00 pm.
  - Buzones de sugerencias, ubicados en las oficinas móviles y en la oficina de CCO. ([www.concesionvialdelosllanos.co](http://www.concesionvialdelosllanos.co)).
  - Sobre la vía con los inspectores de operación, técnicos de mantenimiento vial o auxiliar social
  - En los peajes y oficina de pesaje.
- Medios electrónicos para la atención al usuario:
  - A través de Correo electrónico: [atencionalusuario@ccllanos.co](mailto:atencionalusuario@ccllanos.co)
  - Comunicación líneas telefónica fijas de Villavicencio (8) 6655053 ext. 124.
  - Página web: ([www.concesionvialdelosllanos.co](http://www.concesionvialdelosllanos.co)).
  - Postes SOS.
  - Central de comunicaciones, línea gratuita nacional 018000932300, línea que tendrá prioridad la atención de emergencias en la vía, los demás temas serán redireccionados a los responsables del proceso.

Los colaboradores vinculados con la Concesión Vial de los Llanos S.A.S. que dentro de sus actividades se relacionen directamente con los usuarios y/o vecinos de la vía o sean responsables de recibir una PQRS, están en capacidad de orientar a los usuarios sobre el proceso de atención de PQRS, de acuerdo con lo establecido en el presente procedimiento.

El personal vinculado al proyecto a través de contratistas, también se encuentra en capacidad de orientar al usuario sobre el uso de canales de atención para interponer PQRS del proyecto; en los casos, que el usuario insista en radicar la PQRS con el contratista y no a través de los canales de atención del sistema de atención de PQRS del proyecto, el contratista deberá trasladarla inmediatamente, por correo electrónico, al supervisor del contrato para iniciar el proceso de radicación y tratamiento de la petición en el sistema.

En la siguiente tabla se presentan las responsabilidades de los colaboradores según el sitio de recepción de las PQRS:

SITIO DE RECEPCIÓN	RESPONSABLE DE RECEPCIÓN	RESPONSABLE DE TRATAMIENTO Y CIERRE	RESPONSABLE DE CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN
CCO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social del programa de atención al usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social del programa de atención al usuario y profesional social de oficina satélite, junto al colaborador que aplique.</li> <li>Profesional social del programa de atención al usuario y profesional social de oficina satélite, junto al colaborador que aplique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social del programa de atención al usuario y profesional social de oficina satélite.</li> </ul>
Correo electrónico y/o página WEB Buzón de sugerencias Teléfono fijo (8) 6655053 ext. 124	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social del programa de atención al usuario</li> <li>Profesional social oficina satélite</li> </ul>		
Reuniones informativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social</li> <li>Asistente de gestión social</li> </ul>		
Postes S.O.S Central comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliar de comunicaciones</li> </ul>		
Vía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspector de operación</li> <li>Técnico de mantenimiento</li> </ul>		
Oficina móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social oficina móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social oficina móvil</li> <li>Profesional social del programa de atención al usuario y profesional social de oficina satélite, junto al colaborador que aplique.</li> </ul>	
Oficina satélite	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social oficina satélite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional social del programa de atención al usuario y profesional social de oficina satélite, junto al colaborador que aplique.</li> </ul>	
Peaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de peaje y/o supervisora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinadora de peajes</li> <li>Jefe de recaudo</li> <li>Jefe de peaje</li> <li>Supervisora</li> <li>Profesional social del programa de atención al usuario y profesional social de oficina satélite, junto al colaborador que aplique.</li> </ul>	
Báscula	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliar de pesaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador de servicio al usuario</li> <li>Profesional social del programa de atención al usuario y profesional social de oficina satélite, junto al colaborador que aplique.</li> </ul>	

A continuación, se presentan algunos lineamientos y/o pautas de servicio al peticionario, que deben tener en cuenta los colaboradores de la Concesión que participan en la implementación de este procedimiento:

- Es importante que el colaborador de la Concesión tenga en cuenta que durante la atención al usuario debe usar un lenguaje claro y sencillo, presentar normas básicas de cortesía

(dirigirse de “Usted” como forma de respeto y cordialidad), retroalimentar al usuario /peticionario frente al proceso de tratamiento y cierre de su petición y divulgar los canales electrónicos de atención, para incentivar el uso de estos canales de contacto no presenciales (página web, correo electrónico, postes SOS, central de comunicaciones) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

- Para el caso de PQRS recibidas a través de correo electrónico o página web, se enviará la respuesta a través de correo electrónico.
- Para el caso de PQRS recibidas telefónicamente, es importante que el colaborador verifique la correcta escritura de los datos de contacto, en el formato de recepción de la Agencia Nacional de Infraestructura GCSP-F-134 “Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes”, para asegurar la entrega de la respuesta.
- Para la atención de peticiones verbales, el colaborador que recibe la petición, debe transcribirla en el formato de la Agencia Nacional de Infraestructura GCSP-F-134 “Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes”, para su radicación y tratamiento, garantizando la comunicación y transferencia de datos. Cuando aplique, se deberá indicar al petionario los documentos o la información que falte, no obstante, la no presentación de documentos no puede dar lugar al rechazo de la radicación.
- En cuanto a las peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, al no contar con un intérprete para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se grabará en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su traducción, radicación como PQRS verbal y respuesta.
- Se brindará atención especial o prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres embarazadas y/o con niños. En el caso del CCO el colaborador que recibe al usuario, les debe permitir el ingreso de forma inmediata e informar al profesional social de Atención al usuario para que sea atendido con prioridad.
- El colaborador que recibe la PQRS, debe entregar al usuario el formato de la Agencia Nacional de Infraestructura GCSP-F-134 “Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes”, para que describa el asunto de la PQRS, a excepción de las peticiones radicadas por oficio y las peticiones verbales. Una vez registrada la PQRS, el colaborador, debe remitir al profesional social del programa de atención al usuario, los registros de: Recepción de peticiones (GCSP-F-34) y/u oficio, anexo gestión de PQRS-GCSP-F-134”, anexos adicionales (registro fotográfico u otros) y cierre (cuando aplique).
- Los registros de PQRS deben remitirse diariamente al profesional social del programa de atención al usuario, a excepción de las peticiones realizadas en el corredor vial Puerto López – Puerto Gaitán, que cuentan con máximo tres (3) días calendario.

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos de las oficinas de atención al usuario es brindar información del proyecto y orientación al usuario o comunidad en general acerca de los servicios de la Concesión o temas en general que no sean competencia del contrato No. 04 del 05 de mayo de 2015 (que no aplican como PQRS), se diligenciará el formato de la Concesión Vial de los Llanos F-0309 “Registro de información al usuario y entrega de publicación informativa”, para tener disponibles estadísticas de este tipo de atenciones.

#### 4.2 Categorización de las PQRS

Para facilitar el manejo, orden y análisis de la información, según el tema de consulta la Concesión considero la siguiente categorización de PQRS:

**Información Proyecto:** Corresponde a todas las PQRS que realicen las personas de la comunidad sobre el desarrollo del proyecto, tales como, avances, tiempos de obra, impactos, frentes de trabajo, organización del proyecto, información afectación predial, entre otros.

**Generación de empleo:** Corresponde a toda PQRS sobre el proceso que adelanta el Proyecto para la contratación de personal y demás organizaciones que puedan ofertar bienes y servicios. Esta categoría incluirá todo lo relacionado con anomalías en el proceso de contratación, afiliación y remuneración económica, entre otros temas de tipo laboral.

**Negociación de predios:** Esta categoría alude a los temas relacionados con la labor adelantada para la compra de predios y en la cual se puedan generar inconformidades sobre el desarrollo del proceso de negociación con personas o grupos familiares.

**Infraestructura:** Corresponde a temas por afectación que se genere por el proceso constructivo, ya sea en la infraestructura comunitaria (caminos veredales, acueducto y alcantarillado, casetas comunales, portones de acceso, Iglesias, Centros Educativos, entre otros), o en la infraestructura particular (vivienda, cultivos, semovientes, bienes particulares muebles y/o inmuebles, entre otros) y calidad de la obra.

**Ambiental:** Esta categoría corresponde a toda PQRS por afectaciones o impactos de tipo ambiental.

**Operación:** Hacer referencia a las PQRS que se presentan en el proceso de operación: peajes, basculas, servicios de grúas, ambulancias, carro taller y servicio del personal.

**Seguridad vial:** Hace referencia a todos las PQRS presentadas por temas relacionados a accidentes de tránsito, requerimientos de mejoramiento de la infraestructura vial para evitar accidentes en la vía, requerimientos de capacitación por parte de la usuarios y comunidades vecinas sobre temas educación, entre otras.

**Otros temas:** Toda aquella petición, queja, reclamo o sugerencia, en temas que no estén contemplados en las categorías anteriores, por ejemplo, financiación económica, solicitud de materiales sobrantes de obra, apoyos voluntarios, entre otros.

#### 4.3 Gestión de PQRS

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Análisis de causas	<p>El profesional social del programa de atención al usuario radica y remite la PQRS a las áreas involucradas. El responsable de la respuesta realiza el análisis de causas y establece las acciones para dar solución.</p> <p>Si las acciones a seguir requieren de la acción o participación de personas o entidades externas (contratistas, proveedores, entidades públicas, etc.), el área asignada como responsable realiza la gestión para comunicarle la PQRS interpuesta, solicitar las acciones pertinentes y realizar el seguimiento que corresponda; teniendo en cuenta y garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en el numeral 4.4 de este procedimiento.</p>



PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
	<p>El área asignada como responsable debe informar los avances y evidencias al área de gestión social hasta su solución o decisión final.</p> <p>La gestión eficaz por parte de las áreas involucradas para la atención de PQRS es una política organizacional alineada a la propuesta de valor establecida para los usuarios y clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad del servicio</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Regularidad</li> <li>▪ Continuidad</li> <li>▪ Cobertura</li> <li>▪ Integridad</li> </ul>
Seguimiento al tratamiento de las PQRS	<p>El área de Gestión Social realiza el seguimiento de las PQRS mediante el control de las fechas y actividades acordadas con las diferentes áreas. En el aplicativo se registran los documentos, evidencias y las principales actividades llevadas a cabo que permitan establecer una trazabilidad de la gestión realizada.</p>
Respuesta al petionario	<p>De acuerdo con el asunto a tratar, la responsabilidad de proyectar la respuesta al petionario estará a cargo de los siguientes colaboradores. El profesional de atención al usuario enviará la respuesta a través del medio de atención y/o comunicación establecida con el petionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construcción: <b>director técnico, director construcción, supervisores de contrato.</b></li> <li>▪ Mantenimiento: <b>director de mantenimiento, ingenieros de mantenimiento vial</b></li> <li>▪ Operación: <b>director de operación.</b></li> <li>▪ Servicio en peaje: <b>coordinadora de peajes, director de operaciones.</b></li> <li>▪ Servicio de pesaje, Servicios de grúa, ambulancia e inspector de operación: <b>coordinador de servicio al usuario, director de operaciones.</b></li> <li>▪ Daños vehículos usuarios: <b>director de mantenimiento, ingenieros de mantenimiento vial, director jurídico.</b></li> <li>▪ Predial: <b>coordinador predial, coordinador jurídico, coordinadora socio predial, director jurídico.</b></li> </ul> <p>Transversal a estas responsabilidades, en los casos que aplique, la respuesta al petionario estará a cargo de la Dirección Jurídica.</p> <p>En caso de que el área notificada por el sistema de atención de PQRS, considere que no está en su alcance proyectar la respuesta o requiera involucrar más áreas de la Concesión para dar respuesta, los registros de PQRS deben remitirse en un término máximo de dos (2) días hábiles a la nueva área encargada de dar respuesta e informar de este cambio al profesional social de atención al usuario.</p>
Cierre de las PQRS	<p>El área de Gestión Social realiza seguimiento a las acciones tomadas con el fin de determinar su eficacia y adecuada solución para las partes, para lo cual tendrá el acompañamiento de la dirección jurídica cuando lo requiera.</p> <p>Las PQRS deberán cerrarse de acuerdo con los tiempos establecidos legalmente, descritos en el numeral 4.4.1.</p> <p>En caso de que el usuario no quede satisfecho, se informa esta situación en el aplicativo y si es necesario, se inicia nuevamente el proceso desde el análisis de las causas.</p> <p>Ante las situaciones que conlleven a decisiones judiciales y sobre las cuales el reclamante no esté satisfecho, éste puede acudir a los procedimientos jurídicos para manifestar su inconformidad sobre tal decisión.</p>

La profesional social responsable del programa de atención al usuario y las profesionales sociales de atención al usuario de oficina satélite, son las encargadas de consolidar todas las peticiones enviadas a la Concesión y de ingresarlas al aplicativo dispuesto para ello. La base de datos en donde quedarán registradas las PQRS estará a disposición de la Interventoría y la Agencia Nacional de Infraestructura para seguimiento y análisis conjunto.

El coordinador de gestión de integral debe verificar que las quejas sean registradas con información completa, coherente y con la trazabilidad adecuada para su seguimiento.

#### 4.4 Tiempos de respuesta de las PQRS

Después de recibida la PQRS, ésta es evaluada en términos de severidad, complejidad e impacto sobre el cumplimiento del contrato o necesidad de una acción inmediata.

La organización de acuerdo con el Título I, capítulo I, artículo 14 de Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición, dispone los siguientes plazos para dar respuestas a las PQRS.

##### 4.4.1 Tiempos de respuesta a derechos de petición

Los derechos de petición deben resolverse en los términos indicados a continuación y los días se cuentan a partir del primer día hábil siguiente a su recepción.

DIAS HÁBILES	TIPO DE REQUERIMIENTO
15	Derechos de petición de interés general / particular: - Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
10	Derecho de Petición de Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Concesionario y sus distintas dependencias. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario.
10	Peticiones de entes de control ( Procuraduría, Contraloría, Defensoría del Pueblo) y entre autoridades.
05	Peticiones prioritarias y del Congreso de la República.
05	Traslado de Petición a una autoridad competente. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.
30	Para contestar consultas.

Para cumplir con los tiempos de respuesta expuestos anteriormente, el responsable de la proyección de la respuesta deberá atender las fechas límite de proyección de respuesta informadas por las profesionales sociales de atención al usuario, que se establecen de acuerdo con el tipo de requerimiento de la petición.

De otro lado, se establece que para dar respuesta a las PQRS que estén relacionadas con las acciones o actividades propias de contratistas del Concesionario, el contratista cuenta con un término de cinco (5) días hábiles, una vez sea notificado, para dar tratamiento y enviar la respuesta al supervisor del contrato y/o responsable de dar respuesta de la petición por parte del Concesionario.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Concesión debe informar esta circunstancia al interesado, máximo un día antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

#### **4.4.2 PQRs anónimas y sin datos para contestación**

Cuando se reciba una PQRs anónima y/o que el peticionario se rehusó a suministrar datos de contacto, se le informará que se publicará la respuesta en la sección de PQRs de la página web del Concesionario mediante edicto, publicado por un término de cinco (5) días hábiles.

#### **4.5 Tratamiento de PQRs en buzones de sugerencias**

Los buzones de sugerencias estarán ubicados en la oficina principal y oficina móvil de atención al usuario, la revisión de los buzones se hará diariamente en días hábiles y estará a cargo del profesional social del programa de atención al usuario. En caso de encontrarse alguna PQRs se diligenciará el acta F-1405 “Acta de apertura del buzón de sugerencias”.

El tratamiento de las PQRs que se encuentren dentro del buzón se hará de acuerdo con lo indicado en los ítems 4.3 a 4.4.

#### **4.6 Requerimientos de la Interventoría o entes de control**

Los requerimientos solicitados por la Interventoría o entidades como la Superintendencia de Puertos y Transportes u otras entidades de control con competencia sobre el cumplimiento del contrato y que no son catalogados como PQRs, son direccionadas o gestionadas por la dirección correspondiente.

#### **4.7 Seguimiento**

En las reuniones de revisión por la dirección, el coordinador de gestión social presenta un informe de las quejas presentadas, su estado y demás información relevante. En esta reunión, y de acuerdo con el análisis conjunto de las quejas del periodo, se determina la necesidad de generar acciones correctivas, preventivas o de mejora.

##### **4.7.1 Evaluación del procedimiento de atención de PQRs**

Con el objetivo de obtener información referente a la satisfacción de los peticionarios que presentan PQRs a la Concesión, en cuanto a los tiempos de respuesta y el contenido de esta, se realiza semestralmente una encuesta desarrollada por una firma independiente. Los datos obtenidos son analizados y de acuerdo con sus resultados se identifican acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora y analizados en revisión gerencial.

#### **4.8 Auditoría del Proceso**

El procedimiento de atención de PQRs es objeto de auditorías internas y externas las cuales están encaminadas a determinar el grado de conformidad del proceso ejecutado frente al procedimiento documentado.

#### **4.9 Cronograma**

Las actividades del procedimiento de atención de PQRs se desarrollarán de la siguiente manera:

Actividad	Proconstrucción	Construcción				Operación			
		Año 1	Año ...	Año ...	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año ...
Ejecución del procedimiento de atención de PQRS	X	X	X	X	X	X	X	X	X

#### 4.10 Marco legal y normativo

- Apéndice Técnico 8 Social. Contrato de Concesión No. 04 del 05 de mayo de 2015 y su Otrosí No. 10 del 8 de enero de 2021.
- 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.
- NTC - ISO 9001: 7.4 Comunicación, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 9.2.1 Satisfacción del cliente.
- NTC - ISO 14001: 7.4 Comunicación.
- Resolución 545 de 2008: Por la cual se definen los instrumentos de gestión social aplicables a proyectos de infraestructura desarrollados por el Instituto de Concesiones y se establecen criterios para la aplicación de plan de compensaciones socioeconómicas.
- Decreto 1166 de 2016, capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

#### 5. FORMATOS

- MT-0301 Matriz PQRS.
- F-0309 Registro de información al usuario y entrega de publicación informativa.
- F-0311 Anexo gestión de PQRS - GCSP-F-134.
- F-1405 Acta de apertura buzón de sugerencias.

Formatos ANI:

- GCSP – F-134 Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes PGGs.
- GCSP – F-135 Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes PGGs.
- GCSP – F-136 Registro de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes PGGs.

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Numeral	Descripción del Cambio	Página	Fecha
15	3	Se incluye definición de peticiones verbales y se ajusta redacción en el documento.	3-5	Sep 2023
	4.1	Se aclara procedimiento de recepción de PQRS.	7	
	4.3	Se aclara responsable de realizar análisis de causas y plan de acción.	8-9	
14	4.1	Se incluye como medio de atención la oficina satélite de Humadea – Guamal. Se incluye tratamiento en la recepción de PQRS verbales y otras lenguas nativas.	5 7	May 2023
	4.10	Se incluye marco normativo decreto 1166 de 2016 PQRS verbales.	12	
13	4.1- 4.3	Se incluyen oficinas satélites de atención al usuario y se identifican los responsables de proyectar la respuesta.	5-6 -9	Sep 2022

Versión	Numeral	Descripción del Cambio	Página	Fecha
	4.4.1-4.4.2-4.5	Se incluye dirección de construcción y supervisores de contrato dentro de la gestión de la PQRS. Se complementan los términos legales de respuesta, se establece tiempos de respuesta contratista.	10-11	
12	2. 4.1. 4.5. 4.10	Se actualiza el alcance del Proyecto, atendiendo el Otrosí No. 10 del Contrato de Concesión. Se ajusta a una oficina móvil los medios físicos de atención. Se indica que los buzones estarán ubicados en las oficinas de atención al usuario. Se elimina el tratamiento de peticiones sin datos de contacto que se reciban a través de buzones, su tratamiento se hará como se indica en los numerales 4.3 a 4.4. En el marco legal se incluye el Otrosí No. 10 del 8 de enero de 2021.	4 5 10 11	Febrero 2021
11	4.4.1	Se incluye ampliación tiempos de respuesta según decreto 491 de 2020.	9	Jun 2020
10	4.1	Se aclara personal apto para orientar sobre el procedimiento de atención de PQRS	5	Abr 2019
9	4.1	Se incluyen lineamientos y/o pautas para el servicio al peticionario	6	Ene 2019
8	NA 2 4.7.1 4.9 4.10	Se modifica el nombre del documento y se ajusta de acuerdo con el alcance del procedimiento Se referencia en el alcance el PGSC el apéndice técnico No.8. Se modifica título y se adecua al alcance de encuesta de satisfacción a PQRS. Se incluye cronograma. Se incluye marco legal y normativo.	NA 3 9 10 10	Dic 2018
7	4.1	Se hace excepción en la recepción de las peticiones realizadas en el corredor vial Puerto Lopez – Puente Arimena, se amplía el plazo a máximo tres (3) días calendario	6	Ene 2017
6	4.1 4.3	Se incluye horario atención oficina CCO. Se aclara lineamientos de la línea 018000932300. Se responsabiliza del cierre de las PQRS al profesional de atención al usuario. Se incluyen los tiempos de respuesta.	5 8 9	Nov 2016
5	4.1	Se incluye la excepción de entregar formato de recepción de PQRS (GCSP-F-134), cuando la petición es presentada por oficio.	6	Sep 2016