

## 1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por Movilidad Futura S.A.S. mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de las PQRS escritas y verbales a través de los diferentes medios (presencial, telefónica, correo electrónico, página web), y termina con la respuesta oportuna de las mismas y una solución definitiva del asunto informado.

## 3. RESPONSABLE

Líderes de Procesos - Gerencia.

## 4. DEFINICIONES

**4.1. 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.

**4.2. PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**4.3. Queja:** La expresión o manifestación por parte del cliente de una inconformidad o descontento respecto del producto o prestación del servicio.

**4.4. Reclamo:** manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de una autoridad administrativa.

**4.5. Sugerencias:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

**4.6. Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario, contratista o con el proceso que genera el servicio.

**4.7. Radicación:** Es el procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley.

**4.8. Recepción:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una Institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por los funcionarios o por una persona natural o jurídica.

**4.9. Satisfacción:** Grado de cumplimiento de las expectativas de un usuario.

**4.10. Usuario:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios.

**4.11. Trámite:** Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Constitución Política de Colombia:

Artículo 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

Artículo 74: (Constitución Política de Colombia): Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

- Ley 1437 de 2011. Artículo 5. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- 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
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública



- Decreto 1166. de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

## 6. CONDICIONES GENERALES:

6.2 Todas las comunicaciones externas, sin importar su procedencia, deben ingresar por el correo institucional [servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co), de la unidad de Atención al Ciudadano, la cual dispondrá de inmediato el reenvío la comunicación, requerimiento o PQRS, a la dependencia que deba asumir la respuesta asociada. En caso de que por cualquier motivo fuese enviado a cualquier otro correo de la entidad, deberá reenviarse la comunicación externa en un lapso de no más de cuatro (4) horas, al correo mencionado de Atención al Ciudadano.

6.3 Con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley para la respuesta de comunicaciones externas y PQRS con celeridad y eficiencia, se fija desde la presente comunicación los siguientes tiempos:

- Trece (13) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.
- Ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de las peticiones de documentos y de información.
- Ocho (8) días hábiles para constancias y certificados.
- Treinta (25) días hábiles para consultas (Conceptos técnicos o jurídicos que le correspondan a Movilidad Futura S.A.S).
- Ocho (8) días hábiles para completar peticiones incompletas.
- Cinco (5) días hábiles para hacer remisión cuando la entidad no sea la responsable de dar respuesta o no se tenga el concepto.



## 7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir PQRS	<p>Las PQRS podrán recibirse a través de los diferentes canales habilitados por la Empresa (presencial, Telefónico, buzón de sugerencias, verbal, correo electrónico (servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co), página web),</p> <p><b>NOTA 1:</b> Todos los funcionarios y Contratistas deben Solicitar el acceso a Sistema ORFEO para contestar PQRS que le sea asignada</p>	Contratista apoyo de la Atención al Ciudadano	Correo Electrónico (servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co)
2	Diligenciar Formato	<p>Si la PQRS es de forma presencial (verbal, buzón de sugerencias) o telefónica, el usuario o contratista de apoyo de atención al ciudadano, debe diligenciar el formato F-03-GAD-AC-11</p> <p>Radicación Verbal de PQRS se imprime, se radica la solicitud, y se envía a Orfeo y se entrega en físico a quien corresponda.</p> <p><b>Nota 2:</b> Todas la PQRS deben ser radicadas en la oficina de Atención al ciudadano, por la ventanilla única. Las PQRS ingresadas por página web se imprimirán por el encargado de la página y se entregarán a Atención al Ciudadano para su radicación y entrega a quien corresponda.</p>	<p>Contratista apoyo todos los procesos</p> <p>Contratista Apoyo página web</p>	<p>Formato Radicación Verbal de PQRS,</p> <p>F-03-GAD-AC-11</p> <p>PDF del correo electrónico</p>
	Analizar y registrar la PQRS	Dependiendo de la naturaleza de la PQRS se analiza el proceso que afecta o los procesos involucrados en el asunto para	Contratista apoyo de la Unidad de Correspondencia,	





3	<p>Analizar y registrar la PQRS</p>	<p>vincularlos a la solución y se remite para ser gestionadas en un término no mayor a: (ver condiciones generales página 3).</p> <p>El registro debe realizarse a través del sistema Orfeo y así generar automáticamente el registro de la PQRS, el cual se imprime y se entrega al peticionario como constancia de recibido, si la PQRS es recibida por vía Web, telefónica, por correo electrónico, buzón de sugerencias, el registro se envía al correo electrónico del Usuario.</p> <p>En caso de ser una queja por una manifestación de disgusto o inconformidad en la prestación del servicio, el líder de proceso establecerá el tratamiento a seguir.</p> <p>Cuando se trate del desempeño de funciones de algún servidor público, será tramitada de inmediato y se reportara a la Gerencia para que actúe de acuerdo a la Ley 734 de 2002, se comunica al Gerente para que tome las acciones pertinentes.</p> <p>Los responsables deben hacer seguimiento del estado de las PQRS hasta que se produzca respuesta, dejando evidencia de la respuesta.</p> <p><b>NOTA 3:</b> Los responsables de Cada proceso son los encargados de direccionar las PQRS al interior de su proceso.</p> <p><b>NOTA 4:</b> Las PQRS, que son de carácter anónimo, se tramitan de</p>	<p>Líder Proceso Administrativo</p> <p>Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS</p>	<p>Formato Radicación Verbal de PQRS</p> <p>F-03-GAD-AC-11</p> <p>Aplicativo Orfeo</p>
---	-------------------------------------	---	--	--



		<p>igual forma que las que tienen identificado al peticionario y la respuesta final se debe imprimir y publicar en el sitio web y en un lugar visible (cartelera informativa) durante cinco (5) días calendario</p>		
4	¿Requiere Visita?	<p>Determinar si la PQRS requiere o no visita.</p> <p><b>NO:</b> Si no requiere visita se debe dar el trámite según los tiempos estipulados en las condiciones generales y pasar a la actividad 6.</p> <p><b>SI:</b> Se requiere visita, se debe programar con los procesos involucrados dependiendo la problemática a tratar.</p>	<p>Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS</p>	<p>Aplicativo Orfeo</p>
5	Realizar visita	<p>De acuerdo a la programación de la visita, se desplazan los servidores involucrados o contratistas de apoyo para verificar los hechos motivo de la PQRS.</p> <p>Las evidencias de la visita deben ser registradas de acuerdo a la situación atendida, dejando registros en los formatos que aplique según el caso de cada procedimiento de los procesos involucrados.</p>	<p>Servidores Involucrados, Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS</p>	<p>Formato Radicación Verbal de PQRS F-03-GAD-AC-11</p>
		<p>El responsable debe dar tratamiento a la PQRS; una vez recibida, analizada y atendida, deberá enviar oficio con respuesta a Gerencia y Reasignar por ORFEO, teniendo en cuenta los tiempos estipulados en las condiciones generales de este</p>		



6	Tramitar la solución y/o respuesta de las PQRS	<p>procedimiento para que sea firmado.</p> <p>Una vez firmado el oficio de la PQRS por gerencia, se reasignará por ORFEO al apoyo de atención al ciudadano para entregar respuesta al usuario y el responsable de deberá hacer seguimiento de cierre de las PQRS.</p> <p>Si al analizar la PQRS el responsable determina que la solución o atención completa de la PQRS requiere un término de tiempo mayor, entonces se debe comunicar igualmente al ciudadano esta situación.</p> <p>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la PQRS en los plazos aquí señalados, el responsable de dar trámite a la solicitud, deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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.</p> <p>El responsable encargado del trámite de la solicitud, realiza la actuación necesaria y proyecta la comunicación para darle solución y/o respuesta por escrito a las PQRS.</p> <p><b>NOTA 5:</b> Todas las evidencias de cierre o de trámite de la PQRS</p>	Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS	Aplicativo Orfeo
---	--	---	---	------------------

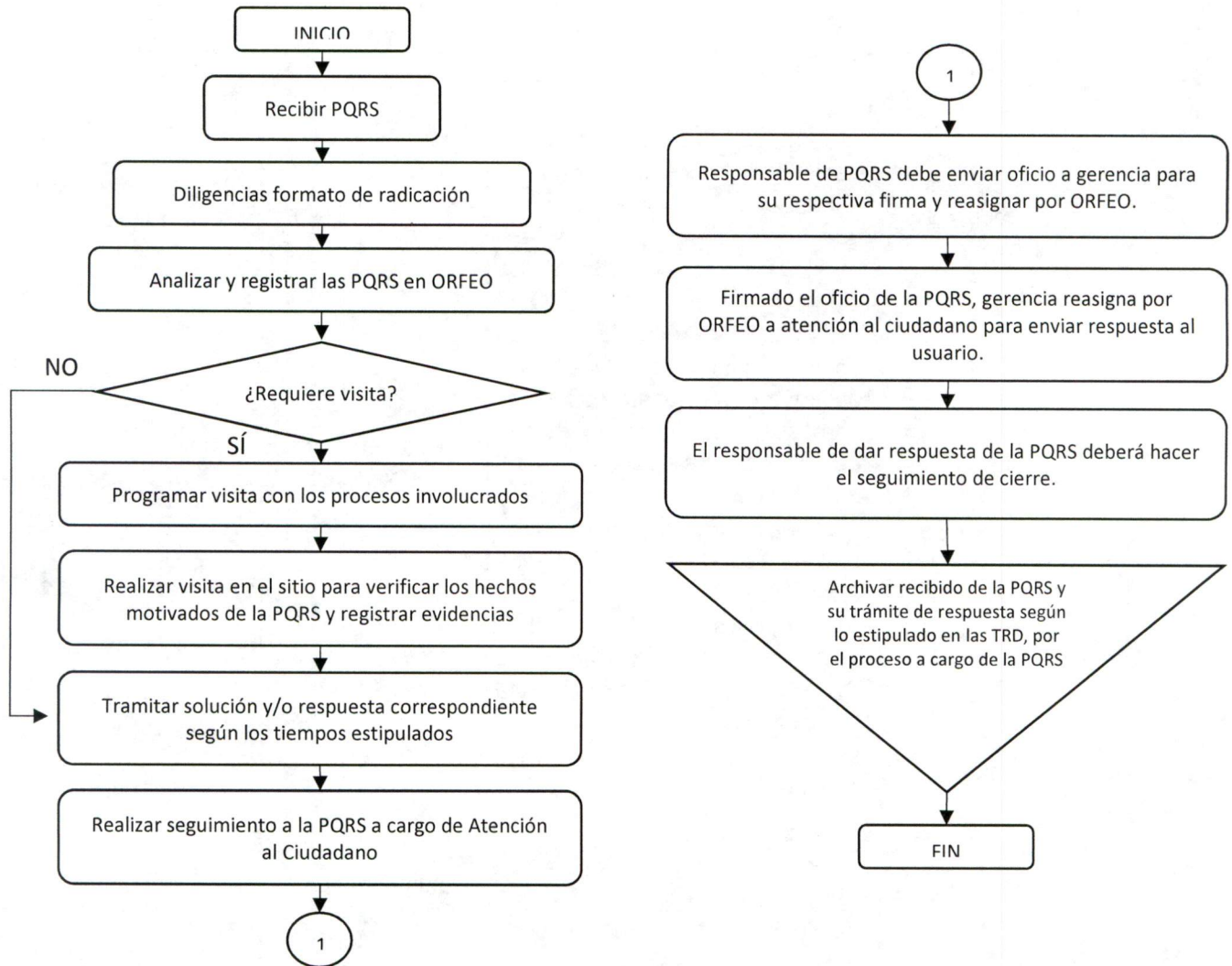
		deben estar alojadas en el sistema Orfeo.		
7	Realizar seguimiento	<p>Todas las PQRS registradas en Orfeo serán motivo de seguimiento las cuales se deben registrar en el Formato F-02-GAD-AC-11 Consolidado PQRS, para realizar el seguimiento respectivo.</p> <p><b>NOTA 6:</b> El Apoyo de Atención al Ciudadano es el encargado de hacer el seguimiento a todas las PQRS y alertar a los responsables antes de los tiempos establecidas según las condiciones Generales.</p> <p><b>NOTA 8:</b> Se envía correo electrónico al encargado de dar respuesta a la PQRS recordándole el tiempo restante para contestar.</p> <p><b>Nota: 9</b> Cuando falte un (1) día para el vencimiento o posterior al vencimiento de la PQRS, el apoyo de atención al ciudadano deberá enviar correo electrónico al proceso encargado, con copia a gerencia cuando se presente dicha situación.</p> <p><b>NOTA 10:</b> Las respuestas a las PQRS deben ser entregadas desde el proceso de servicio al ciudadano a quine corresponda</p>	Contratista de apoyo del Proceso Atención al Ciudadano	Formato Consolidado PQRS F-02-GAD-AC-11 Aplicativo Orfeo
8	Seguimiento casos Complejos o críticos	Las situaciones reiterativas, asuntos repetitivos y demás que requieran solución compleja a cargo de las partes interesadas,	Servidores Involucrados, Contratista de apoyo responsable	Aplicativo Orfeo



		son casos críticos y se hará control por parte de Gerencia.	de dar la solución a la PQRS  Gerencia	
9	Elaborar Informes	Se debe consolidar para el mes la información de las PQRS registradas para la elaboración del informe trimestral y semestral sobre los servicios o procesos que presentan el mayor número de PQRS, de acuerdo a los criterios como: tipo de PQRS recibidas en el mes, tipología de comunicación utilizados por los usuarios, direccionamiento a los procesos para su gestión, estado de PQRS, consolidado de datos del comportamiento del mes y acumulado anual, el cual debe presentarse al proceso de gestión Administrativa , El informe trimestral y semestral de PQRS, se presentará a la Oficina de Control Interno para revisión y a Planeación para analizar en el tablero de control para racionalizar el servicio.	Contratista de apoyo Atención al Ciudadano y Social	Formato Consolidado PQRS  F-02-GAD-AC-11  Aplicativo Orfeo
10	Archivar PQRS	El recibido de PQRS y su respuesta debe quedar archivado en su respectivo expediente de acuerdo con lo estipulado en las TRD y procedimiento de organización de documentos.	Contratista apoyo de la Atención al Ciudadano	Aplicativo Orfeo



### 8. FLUJOGRAMA





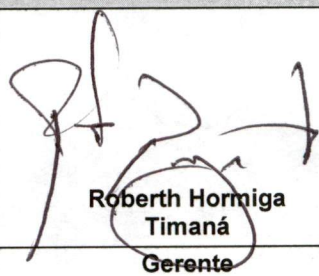


## 8. ANEXOS

- Formato PQR Verbal F-03-GAD-AC-11
- Formato Consolidado PQRS F-02-GAD-AC-11

## 9. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO CAMBIO
04	29/08/2022	Actualización normativa del procedimiento y ajustes a la descripción de actividades.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 <b>María Camila López</b>	 <b>William Andrés Ramos Q.</b>	 <b>Roberth Horniga Timaná</b>
<b>Apoyo Subproceso Atención al Ciudadano - Contratista</b>	<b>Líder Planeación - Contratista</b>	<b>Gerente</b>

Revisó y ajustó: Pablo Andrés Bermudez – contratista Apoyo Planeación *P.A.*  
 Revisó: Adriana Vera – contratista Líder de Administrativa *Adriana*  
 Revisó: Margarita Duque – Líder Proceso Jurídica *M.D.*