

 EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BARRANQUILLA S.A.	GESTION JURÍDICA	Código: GJ-PA-02
		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQR'S	Fecha: 30/06/2023
		Paginas: 1 de 3

1. OBJETIVO

Tramitar las quejas y peticiones presentadas por los usuarios externos de manera oportuna y objetiva, de acuerdo con la normatividad vigente, con el fin de propender por mejorar los servicios prestados por la corporación.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de la PQRS hasta la respuesta de la misma.

3. TÉRMINOS Y REFERENCIAS

- 3.1. **Radicación:** Es el numero consecutivo designado por defecto del aplicativo de control de correspondencia, a una petición, queja, reclamo o sugerencia presentado ante la empresa
- 3.2. **Petición:** Solicitud respetuosa dirigida a la Entidad por parte de los usuarios externos, por motivos de interés general y/o particular
- 3.3. **Queja:** Comunicación verbal o escrita de una inconformidad, formulada por una persona en referencia a uno o varios servicios prestados por la empresa.
- 3.4. **Reclamo:** Comunicación verbal o escrita de una inconformidad formulada por una persona en referencia a una situación presentada por la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud por parte de la empresa.
- 3.5. **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la empresa

	GESTION JURÍDICA	Código: GJ-PA-02
		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQR'S	Fecha: 30/06/2023
		Páginas: 2 de 3

4. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaboración de la PQRS	El usuario formulará su inconformidad ante EDUBAR mediante un documento que contenga: ✓ Dirigido a EDUBAR S.A. ✓ Nombres y Apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso. ✓ Número de Identificación del solicitante. ✓ Descripción de los hechos y razones en que se apoya. ✓ El objeto de la petición. ✓ Relación de los documentos que aporte, si es el caso. ✓ Ciudad ✓ Dirección de residencia y/o Correo electrónico. ✓ Firma del Peticionario.	Usuario externo	Documento
2	Recepción de la PQRS	Las PQRS se recibirán y radicarán en la Oficina (Recepción de EDUBAR S.A.)	Auxiliar Administrativo (Recepcionista)	Aplicativo del manejo de Correspondencia
3	Registro y clasificación de las PQRS	Se entregan las PQR'S a la subgerencia jurídica, quien asigna la dependencia que debe contestar, así mismo estos documentos son entregados a la persona responsable del manejo de las PQRS, quien las registra en el aplicativo de control de PQRS. Una vez registrada la PQRS, se identifica su clase y hacia donde está dirigida, y partiendo de ello define el tiempo máximo en el cual la empresa debe emitir una respuesta, de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley.	Subgerencia Jurídica	Aplicativo del manejo de PQRS
4	Estudio y asignación de las PQRS	Se estudia la descripción de la PQRS, asignada para determinar si es del resorte exclusivo de la oficina a la que fue asignado la proyección de la respuesta. En caso negativo, aquella será trasladada a la (s) dependencia (s) competente (s).	Persona asignada por la subgerencia Jurídica.	Correo Electrónico. Memorando, cuando aplique.
5	Seguimiento	Se realiza seguimiento respecto del término de respuesta establecido en la ley respecto de las PQRS asignadas, a través del aplicativo de PQRS y correos electrónicos Internos de la empresa.	Subgerente Jurídico	Correo Electrónico.

	GESTION JURÍDICA		Código: GJ-PA-02
			Versión: 02
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQR'S		Fecha: 30/06/2023
			Paginas: 3 de 3

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Emisión de respuesta	La dependencia correspondiente emitirá el concepto técnico que permitirá a la subgerencia jurídica dar respuesta por escrito al Cliente que presentó la PQRS, informando las medidas tomadas. Esta respuesta se enviará a la dirección registrada por el solicitante, a través de los datos que fueron suministrados en el documento radicado. Si la respuesta a una PQRS no es posible dentro del término fijado, se informa de manera escrita al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta.	Persona asignada por la subgerencia Jurídica	Oficio de Respuesta

5. REGISTRO

Aplicativo de control de la PQRS, oficio de respuesta.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	23/09/2021	Creación del documento
2	30/06/2023	Modificación y actualización

7. REGISTRO DE APROBACIÓN

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Área de Calidad	Cargo: Subgerencia Jurídico	Cargo: Subgerente Jurídico