



FLUJOGRAMA ATENCIÓN AL USUARIO/ MANEJO DE PQRS

ANX-SOC-001
VERSIÓN: 05
FECHA: 13/06/2024

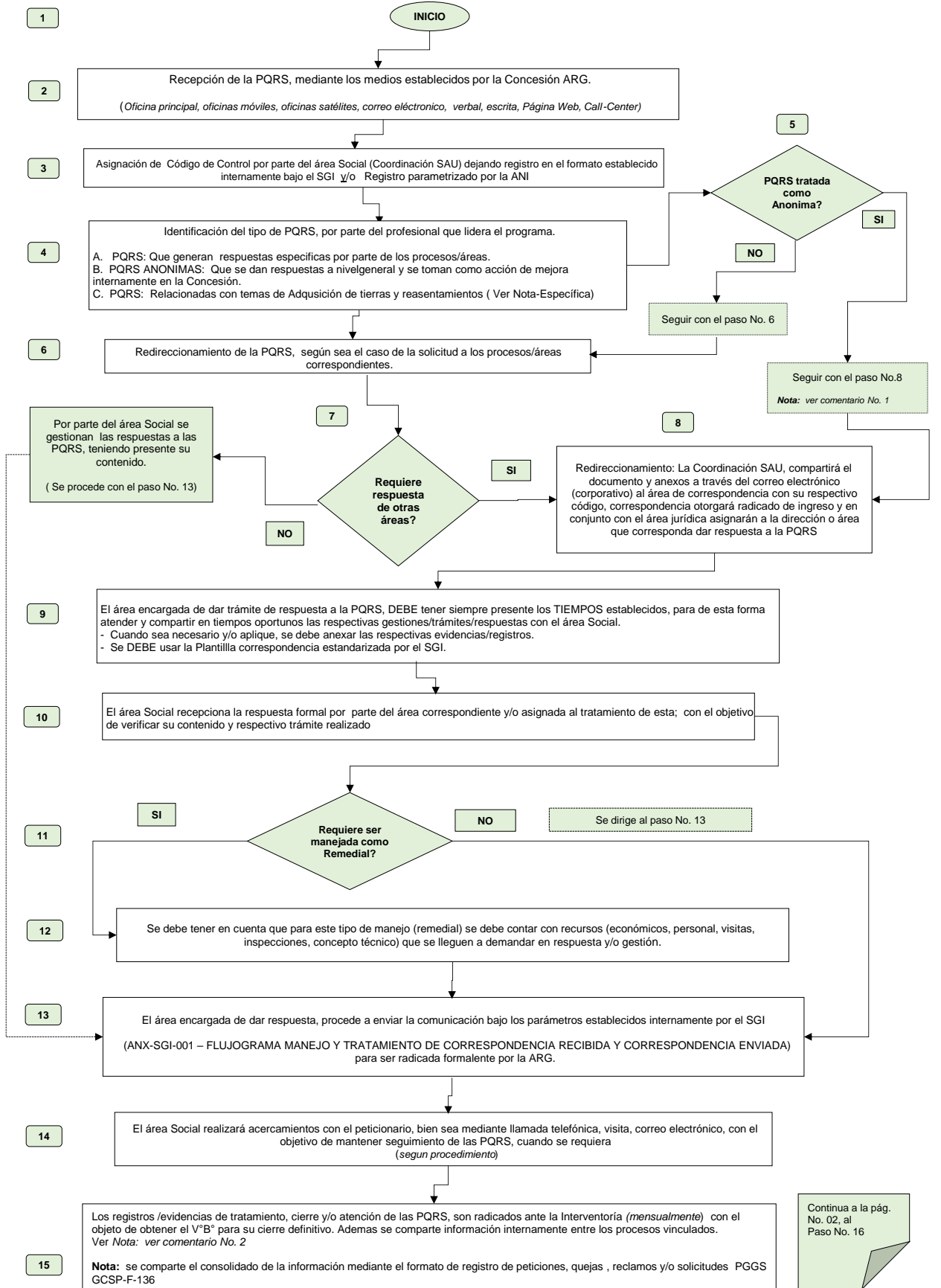
PROYECTO:

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE APP N.003 DE 2022. PROYECTO DE CONCESIÓN VIAL AUTOPISTA DEL RIO GRANDE
(CORREDOR SABANA DE TORRES - CURUMANI)

RECEPCIÓN

DISTRIBUCIÓN

ATENCIÓN



Continúa a la pág. No. 02, al Paso No. 16



FLUJOGRAMA ATENCIÓN AL USUARIO/ MANEJO DE PQRS

ANX-SOC-001
VERSIÓN: 05
FECHA: 13/06/2024

PROYECTO:

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE APP N.003 DE 2022. PROYECTO DE CONCESIÓN VIAL AUTOPISTA DEL RIO GRANDE
(CORREDOR SABANA DE TORRES - CURUMANÍ)

**C
I
E
R
R
E**

16

17

Viene de la pág.
No. 01, del
Paso No. 15

La gestión del archivo de las PQRS, se realizará mediante el proceso de subir la información a la plataforma SIC, en el módulo social de PQRS. También se tienen debidamente soportadas en archivo Magnético por la profesional del área

Nota: Las cartas de respuesta a las PQRS, ya codificadas con radicado emitido por el sistema (SINCO) y debidamente radicadas ante el peticionario; DEBEN ser anexas a las carpetas de las Gestiones prediales debidamente organizadas/archivadas por UF y por expediente de la Unidad Social, organizados cronológicamente en medios digitales y/o archivos físicos

FIN

NOTA -1

se debe tener siempre presente que las PQRS, que son recibidas como ANÓNIMAS, son tratadas de igual forma que las demás. Lo que se hace en particular, es que como no hay a quien dar o remitir una respuesta formal estas son tratadas de la siguiente manera:

1. Si es una PQRS: Que requiera ser manejada por algunas de las demás áreas, se sigue con el manejo tal como esta desde el paso No. 8 y esta se deja en conocimiento a nivel general en la página Web y será tomada también como una acción de mejora internamente ante la Concesión.
2. Si la PQRS, no tiene datos concisos, no es clara o coherente en su petición o solicitud para ser manejada por alguna de las demás áreas que hacen parte del Proyecto; esta respuesta será manejada por el área Social tratando de darle el alcance más objetivo y respuesta asertada, dejando publicado su contenido en la Página Web.

NOTA -2

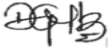

Evaluación: La Concesionaria ARG, dando cumplimiento al sistema de atención al usuario, contratará semestralmente una firma independiente, para la realización de una encuesta mediante la cual, se obtendrá información acerca de la satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos de respuesta y el contenido de las respuestas otorgadas en cumplimiento de la ley 1755 del 2015. El resultado será compartido con los procesos áreas correspondiente, con el fin de retroalimentar los resultados y tomar acciones de mejora.

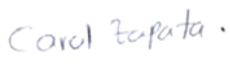
NOTA - ESPECÍFICA:

Las PQRS, que sean allegadas por temas de adquisición de tierras y reasentamientos DEBE ser tratada de acuerdo con la Normatividad y tiempos establecidos bajo la Ley 1755/2015. Además estas, serán identificadas y codificadas con la sigla **RAP**

Nota-1: Tratar en tiempo ≤ (5 días/hábiles)

Nota-2: Al momento de emitir respuesta, se DEBE, ser específico en el ASUNTO de la carta, en dejar mencionado que es manejo en cuanto a temas de Reasentamiento o Adquisición de tierras, dejando incluido el No. de predio y código de la Unidad Social.

ELABORADO POR:		
NOMBRE:	DORINA MARÍA GUERRA MARTÍNEZ	
	LUZ ASTRID CAICEDO O.	
CARGO:	COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	
	COORDINADORA SGI/CALIDAD	
FECHA: <small>(DD/MM/AAAA)</small>	13/06/2024	

APROBADO POR:		
NOMBRES:	CAROL VIVIANA ZAPATA CARDONA	
CARGO:	DIRECTORA SOCIAL	
FECHA: <small>(DD/MM/AAAA)</small>	13/06/2024	<small>FIRMA</small>