

DIRECCIÓN  
SERVICIO AL CLIENTE



**SAC-G002**  
**GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE LOS**  
**CLIENTES Y LAS PARTES**  
**INTERESADAS**  
**Versión 5 - 2025**



Gobernación de  
Cundinamarca



## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1. FORMULADOR DEL DOCUMENTO .....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. NORMATIVIDAD .....	3
5. DEFINICIONES Y GLOSARIO .....	4
6. CAPITULO I “GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN” .....	6
6.1. VALORES CLAVE EN EL SERVICIO.....	6
6.2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O DE LAS PARTES INTERESADAS.....	7
6.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN .....	8
6.3.1. <i>GENERALIDADES</i> .....	8
6.3.2. <i>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL</i> .....	8
6.3.3. <i>ATENCIÓN PRESENCIAL</i> .....	8
6.3.4. <i>ATENCIÓN PREFERENCIAL</i> .....	9
6.3.5. <i>PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</i> .....	9
6.3.6. <i>PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL</i> .....	10
7. CANALES DE ATENCIÓN. .....	10
8. CAPITULO II “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)” .....	11
8.1. OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES .....	11
8.2. TÉRMINOS Y PLAZOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES:.....	12
8.3. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.....	12
8.5. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA FRENTE A LA DESATENCIÓN DE PETICIONES:.....	13
8.6. CASOS ESPECIALES:.....	13
8.7. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS: .....	13
9. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA PREPARAR Y SUSCRIBIR RESPUESTAS.....	14
9.1. SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DE SUSCRIBIR (FIRMAR) LAS RESPUESTAS.....	14
9.2. FIRMA DIGITAL.....	16
10. RESPONSABILIDAD DEL ÁREA DE CORRESPONDENCIA Y DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE. ....	16
10.1. USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA.....	16
10.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL. ....	16
10.3. INFORME DE PQRSD. ....	17

## 1. FORMULADOR DEL DOCUMENTO

Director de Servicio al Cliente

## 2. OBJETIVO

Definir un método claro y eficiente para atender clientes y partes interesadas, garantizando respuestas rápidas, útiles y acordes a sus necesidades.

## 3. ALCANCE

Aplica a todas las interacciones con clientes y partes interesadas, ya sea de forma presencial, telefónica, virtual o en campo.

## 4. NORMATIVIDAD

- Art. 23 Constitución política de Colombia.: "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".
- Ley 1952 de 2019, por la cual se expide el Código General Disciplinario. Y ley 2094 de 2021, por la cual se atribuye a la Procuraduría General de la Nación funciones jurisdiccionales para la vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.
- Art. 6 - Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Art 76 - Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 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 1166 de 2016, del Ministerio de Justicia y del derecho. 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 y del Derecho, relacionado

## 5. DEFINICIONES Y GLOSARIO

Las siguientes definiciones son tomadas del protocolo de servicio al ciudadano y la NTC- ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de La Calidad Fundamentos y Vocabulario.

**Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía, que pueda tomar acciones para su solución.

**Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.

**Preguntas frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas, resultado de los cuestionamientos usuales de los ciudadanos, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

### OTRAS DEFINICIONES:

**Agradecimiento:** el usuario manifiesta complacencia o satisfacción, por un bien o servicio prestado.

**Anónimo:** manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.

**Atención al cliente:** es el servicio o atención, que una empresa brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, reclamos, venderle un producto o servicio; entregarle el mismo y hacer seguimiento al nivel de satisfacción en el cliente.

**Consulta:** es aquella en la que se solicita una opinión sobre un asunto de competencia de la empresa.

**Denuncia:** puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa (sancionatoria o ético profesional).

**Derecho de petición:** es una facultad, que la Constitución Nacional en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, suministrando información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**Entes de Control:** son los organismos a los que la Constitución política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, la defensoría del pueblo y el control fiscal.

**Grupos de Interés:** son aquellos que no forman parte de la empresa, pero se ven afectados por las decisiones o actividades de la misma.

**Nuestros Clientes:** Son todas aquellas organizaciones gubernamentales como la gobernación de Cundinamarca, alcaldías municipales, empresas públicas operadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado, las comunidades beneficiadas, entre otras definidas en las caracterizaciones de los procesos.

**Momento de verdad:** es el preciso instante en que el cliente se pone en contacto con los servicios de la empresa, formando la base de la comunicación y la generación de opinión sobre la calidad de la información.

**Pregunta:** inquietud o interrogante del usuario, frente a los servicios que presta la Entidad.

**Petición:** derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular que busca obtener su pronta resolución.

**Peticiones de información:** estas se pueden formular en caso de que se deseé conocer una situación en concreto o saber cómo pueden acceder o expedir documentos públicos que reposan en la empresa

**Petición de documentación:** solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

**Quejas:** Expresión formal mediante la cual el usuario manifiesta su inconformidad con la conducta de un funcionario o la forma en que se ha prestado un servicio.

**Reclamos:** cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

**Servicio al cliente:** es la relación que se da entre los clientes o grupos de interés y la empresa a través del establecimiento de conversaciones y contactos, que permiten atender sus necesidades, aclarar dudas y escuchar quejas.

**Sugerencia:** manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## **6. CAPITULO I "GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN"**

### **6.1. VALORES CLAVE EN EL SERVICIO.**

La atención y servicio, debe basarse en cinco valores esenciales definidos en el código de integridad de EPC:

- **Honestidad:** Actúa siempre con la verdad, siendo transparente y recto. Asegúrate de que la información pública que proporcionas sea veraz, oportuna y fácil de entender.
- **Respeto:** Trata a todas las personas con dignidad, amabilidad, igualdad y equidad, sin importar su origen o condición. Esto se aplica tanto a tus compañeros como a los usuarios.
- **Compromiso:** Entiende la importancia de tu rol. Ten una disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los usuarios, orientándolos y escuchándolos siempre.
- **Diligencia:** Cumple con tus responsabilidades de manera atenta, eficiente y con prontitud para dar respuestas rápidas a los usuarios.
- **Justicia:** Sé imparcial y garantiza los derechos de las personas con equidad y sin discriminación.

## **6.2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O DE LAS PARTES INTERESADAS.**

Los clientes y las partes interesadas de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., tienen derechos y deberes que debes conocer y garantizar.

### **DERECHOS:**

Los derechos de los usuarios han sido tomados de la Constitución Política de Colombia; la Ley 1437 de 2011:

- Presentar peticiones de forma respetuosa y obtener una pronta respuesta.
- Utilizar cualquier medio (verbal, escrito, electrónico) para presentar solicitudes.
- Conocer el estado de su trámite y obtener copias de documentos, a menos que exista una reserva legal.
- Recibir una respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Recibir atención especial y preferencial si son personas con discapacidad, niños, adultos mayores, mujeres embarazadas, o personas en estado de debilidad manifiesta.
- Formular alegaciones, aportar pruebas y que estas sean tenidas en cuenta.

### **DEBERES:**

Al mismo tiempo, los deberes de los usuarios son:

- Actuar de buena fe y no usar tácticas para dilatar los procesos o presentar documentos falsos<sup>17</sup>.
- Ejercer sus derechos de forma responsable, sin reiterar solicitudes improcedentes<sup>18</sup>.

- Mantener un trato respetuoso contigo y con otros funcionarios<sup>19</sup>.
- Acatar la Constitución y las leyes<sup>20</sup>.
- Presentar peticiones (PQRSD) en los formatos establecidos por la entidad<sup>21</sup>.
- Aportar información real para recibir una respuesta clara y precisa.

### **6.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN**

El protocolo para la atención al ciudadano en EPC S.A. E.S.P., ha sido creado para brindar orientación a los funcionarios y contratistas, respecto a la atención y servicio al cliente.

#### **6.3.1. GENERALIDADES**

- Saluda amablemente y mantén una actitud cortés en todo momento.
- Permite que el usuario exprese su solicitud sin interrupciones.
- Escucha con atención para obtener toda la información necesaria y poder dar una solución óptima.
- Informa al usuario sobre las acciones que se tomarán.
- Si la solicitud no es competencia de EPC, guíalo sobre qué acciones debe seguir o a qué entidad debe dirigirse.

#### **6.3.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL.**

Se puede dar en dos circunstancias; presencial común o de manera preferencial, las cuales tendrán el siguiente protocolo:

#### **6.3.3. ATENCIÓN PRESENCIAL.**

- a. Saludar cordialmente y escuchar sin interrumpir.
- b. Mantener contacto visual y lenguaje corporal adecuado.

- c. Dar información completa sobre trámites y tiempos.
- d. Finalizar con una despedida cordial.

#### **6.3.4. ATENCIÓN PREFERENCIAL.**

Se debe brindar atención prioritaria a personas con discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres gestantes y otros en situación de debilidad manifiesta, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012. Por lo tanto, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones, a la hora de brindar atención:

##### **a. Adultos mayores y mujeres embarazadas:**

- Indícales las salas de espera. Atiéndelos según el orden de llegada de este grupo.

##### **b. Personas en condición de discapacidad:**

Identifica su condición. Trátalos con equidad, usa un lenguaje claro y respetuoso, y evita comentarios ofensivos.

- **Discapacidad visual:** No los jales del brazo. Explícales qué estás haciendo y dónde están las cosas. Si tienen perro guía, no los separes ni los distraigas.
- **Discapacidad auditiva:** Habla de frente, articulando las palabras de forma pausada y clara. Usa lenguaje corporal y expresiones faciales. Si no entiendes, pídele que escriba su solicitud.
- **Discapacidad física o motora:** No toques ni cambies sus instrumentos de ayuda (muletas, bastones). Si están en silla de ruedas, mantén una distancia de al menos un metro.

#### **6.3.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red de telefonía fija o móvil. Por eso, se quiere brindar una correcta atención. Esta es la guía general para este medio de información:

- a.** - Contestar antes del tercer timbre.
- b.** - Identificarse con nombre y área.

- c. - Escuchar activamente y tomar notas.
- d. - Explicar tiempos de respuesta y, si aplica, devolver llamada.

### 6.3.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Esta guía establece generalidades para los medios digitales de atención al ciudadano.

- a. Verificar que la solicitud sea competencia de EPC.
- b. Responder de forma breve, clara y formal.
- c. Firmar con nombre, cargo y datos de contacto.
- d. Enviar encuesta de satisfacción al cliente <https://epc.com.co/encuesta-satisfaccion-al-cliente-epc/>, al finalizar el proceso.

## 7. CANALES DE ATENCIÓN.

De conformidad a lo establecido en la ley y en pro de brindar un excelente servicio, Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., pone a disposición de nuestros clientes, partes interesadas y comunidad en general los siguientes canales de atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Servicio ciudadano al	Calle 24 # 51-40 pisos 7 y 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM
<b>Atención personalizada</b>	Visitas de obras	Municipios de Cundinamarca	Se determina según el tiempo establecido por los funcionarios y contratista.
<b>Telefónico</b>	Línea fija	(601) 580 16 72	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM
	Formulario electrónico	<a href="http://www.epc.com.co/pqrs/">http://www.epc.com.co/pqrs/</a>	

<b>Virtual</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@epc.com.co">contactenos@epc.com.co</a>	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas.  No obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	<a href="mailto:juridica@epc.com.co">juridica@epc.com.co</a>	
<b>Redes sociales</b>	Twitter	<a href="https://x.com/epcundi">https://x.com/epcundi</a>	
	Instagram	<a href="https://www.instagram.com/epcundi/">https://www.instagram.com/epcundi/</a>	
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/epcundi">https://www.facebook.com/epcundi</a>	
<b>Escrito</b>	Radicación comunicación escrita.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM
	Buzón de Sugerencias.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	

## **8. CAPITULO II “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)”**

**Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** son las formas que tiene cualquier persona para comunicarse con una entidad pública y solicitar una respuesta. Este derecho está regulado por la **Ley 1755 de 2015** y es gratuito, sin necesidad de abogado.

### **8.1. OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES**

Toda persona puede presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por interés general o particular, y recibir una respuesta pronta, completa y de fondo. Mediante este derecho, se puede solicitar:

- Reconocimiento de un derecho.
- Intervención de una entidad o funcionario.

- Resolución de un asunto jurídico.
- Prestación de un servicio.
- Información, consulta o copias de documentos.
- Presentar quejas, denuncias, reclamos o interponer recursos.

Este derecho es gratuito y no requiere abogado ni intermediarios.

## **8.2. TÉRMINOS Y PLAZOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES:**

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

- **Peticiones generales:** Deben resolverse dentro de los **15 días hábiles** siguientes a su recepción.
- **Peticiones de información o documentos:** Deben resolverse en **10 días hábiles**. Si no se responde en este tiempo, se entiende que la solicitud fue aceptada, y los documentos deben entregarse en los **3 días hábiles** siguientes.
- **Consultas:** Deben resolverse dentro de los **30 días hábiles**.
- **Prórroga:** Si no es posible cumplir con los plazos, se debe informar al peticionario antes del vencimiento, explicando el motivo y dando un nuevo plazo razonable que no puede exceder el doble del tiempo inicial.

## **8.3. CONTENIDO DE LAS PETICIONES**

Para que la petición sea válida, debe incluir la siguiente información:

- **Destinatario:** A qué autoridad o entidad se dirige.
- **Identificación:** Nombre completo, documento de identidad y una dirección o correo electrónico para recibir la respuesta. Puedes incluir tu número de teléfono si lo deseas.

- **Objeto:** Qué estás pidiendo.
- **Fundamento:** Por qué lo estás pidiendo (los motivos).
- **Anexos:** Si tienes documentos que apoyen tu solicitud, debes adjuntarlos.
- **Firma:** Si es necesario.

#### **8.5. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA FRENTE A LA DESATENCIÓN DE PETICIONES:**

Cuando la autoridad constate, que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término de un mes.

#### **8.6. CASOS ESPECIALES:**

- Peticiones Incompletas:** Si tu solicitud está incompleta, la entidad te lo notificará en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción. Tienes un mes para completarla. Si no lo haces, la petición se archiva.
- Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas:**
  - Si es **irrespetuosa**, puede ser rechazada.
  - Si no se entiende el **objeto o la finalidad**, te darán 10 días hábiles para corregirla o aclararla. Si no lo haces, se archiva.
  - Si es **reiterativa** (ya se había resuelto antes), la entidad puede remitirse a la respuesta anterior, a menos que se trate de un derecho imprescriptible o hayas subsanado los requisitos faltantes.

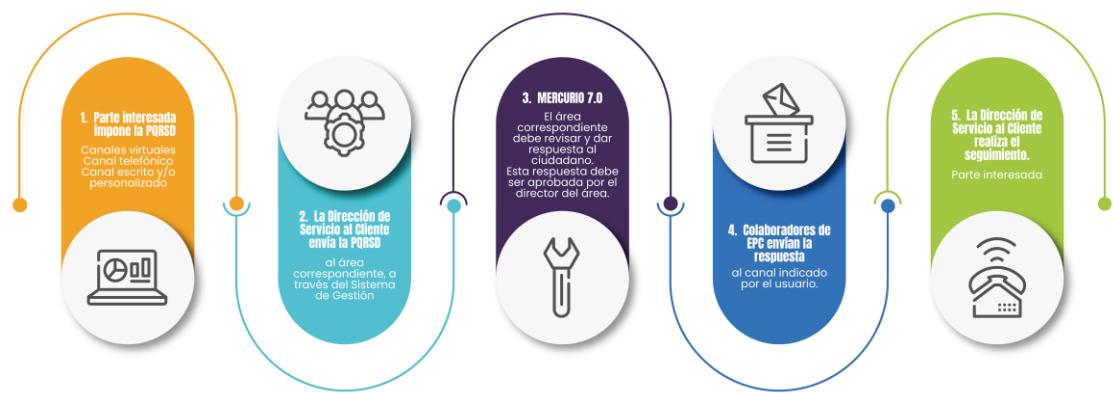
#### **8.7. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS:**

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política de Colombia o la ley, y en especial:

- Los relacionados con la defensa y seguridades nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.

- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

## 9. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA PREPARAR Y SUSCRIBIR RESPUESTAS.



Esta información fue tomada del procedimiento SAC-Pc078: Control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD. Al finalizar el proceso se deberá realizar la Encuesta de Satisfacción de PQRSD, creada por la Dirección de Servicio al Cliente, que se encontrará colgada dentro del sistema de gestión.

### 9.1. SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DE SUSCRIBIR (FIRMAR) LAS RESPUESTAS.

Las comunicaciones oficiales derivadas de la gestión de peticiones que requieren trámite interno y externo tendrán validez legal siempre y cuando cuente con el siguiente procedimiento para su firma:

**9.1.1. Por el Gerente General:** El Gerente General firma las comunicaciones dirigidas a:

- **Altos funcionarios y entidades del Estado:** Presidente, Vicepresidente, Ministros, Gobernadores, Alcaldes, Senadores, Diputados, etc.
- **Entidades de control:** Procuraduría, Contraloría, etc.
- **Organismos internacionales y ONG's.**
- **Viabilidad de proyectos.**

**Proceso de entrega para la firma del Gerente:**

1. El documento debe ser entregado con al menos **5 días hábiles de antelación** a su fecha de vencimiento.
2. Debe incluir el nombre y cargo de quien lo proyecta.
3. Debe contar con la revisión del **director o supervisor** y el visto bueno del **Subgerente del área**.
4. Si el Gerente devuelve el documento para ajustes, estos deben realizarse el mismo día.

**9.1.2. Por las Subgerencias y la Secretaría de Asuntos Corporativos.** Firman las comunicaciones dirigidas a:

- **Representantes legales** de empresas públicas y privadas.
- **Juntas de acción comunal** y veedurías.
- **Secretarías, Direcciones y Subdirecciones** de la Gobernación y las Alcaldías.
- **Peticiones que les sean delegadas** por el Gerente General.

**Proceso de entrega para su firma:**

1. Debe incluir el nombre y cargo de quien lo proyecta.
2. Debe tener la revisión del **jefe directo o supervisor**.
3. Se deben adjuntar todos los **soportes completos**, incluyendo la petición original y sus anexos.

**9.1.3. Por los directores de dependencias.** Firman las comunicaciones dirigidas a:

- **Personas naturales o jurídicas** relacionadas con las funciones de su dependencia.
- **Servidores públicos internos y externos.**

- **Peticiones que no impliquen la formulación de una política institucional.**

**Proceso de entrega para su firma:**

- El documento solo debe incluir el **nombre y cargo de quien lo proyecta**.

## **9.2. FIRMA DIGITAL.**

Para agilizar las respuestas a peticiones masivas, se utiliza una **firma digitalizada** (en formato JPG o JPEG) dentro del sistema de Gestión de Correspondencia. La seguridad de esta firma se garantiza mediante la clave de usuario de la persona que la utiliza.

## **10. RESPONSABILIDAD DEL ÁREA DE CORRESPONDENCIA Y DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.**

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión Humana y Administrativa, mediante su oficina de correspondencia, y de la Dirección de Servicio al Cliente, la oportuna recepción, radicación y reparto de las peticiones que se presenten ante la misma.

### **10.1. USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA.**

Con el fin de organizar, controlar, integrar y salvaguardar la información que surge en las actividades y en los procesos que desarrolla la empresa (documentos internos y externos), que generen los servidores públicos, deberán ser elaborados por intermedio del sistema de gestión de correspondencia que provea la entidad.

En el sistema de gestión de calidad serán dispuestos para los funcionarios públicos los procedimientos y manuales necesarios para el manejo adecuado del sistema de correspondencia.

### **10.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La **Dirección de Servicio al Cliente** es la responsable de supervisar y garantizar que todas las peticiones (PQRSD) se respondan a tiempo, según los plazos

establecidos por la ley. Para ello, se encarga de diseñar e implementar los sistemas de seguimiento necesarios.

### **10.3. INFORME DE PQRSD.**

- Se enviará semanalmente a cada directivo y/o supervisor de los contratos de prestación de servicios, el listado consolidado de las PQRSD vencidas de sus colaboradores.
- Se enviará un listado general, cada mes, de PQRSD vencidas a la Gerencia General con copia a la Dirección de Control Interno y la Dirección Jurídica, para su respectivo control.
- Se elaborará un informe Trimestral por parte de la Dirección de Servicio al Cliente, donde se registre el comportamiento periódico de las PQRSD. Dicho informe debe contener el número de peticiones atendidas en el periodo, el tipo de peticiones atendidas, el término en que fueron atendidas y, finalmente, el número de peticiones vencidas.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CARGO</b>
5	29/09/2025	Actualización por cambio de periodo	Diego Ernesto Guevara	Director Servicio al Cliente

<b>PROYECTÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Nelson Javier Tussó M.	Nombre: Tatiana Hernández	Nombre: Diego Ernesto Guevara
Cargo: Contratista	Cargo: Contratista	Cargo: Director Servicio al Cliente (E)
Subgerencia y/o Dirección: SAC	Subgerencia y/o Dirección: SAC	Subgerencia y/o Dirección: SAC
Fecha: 18/07/2025	Fecha: 29/09/2025	Fecha: 29/09/2025