

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar adecuadamente y de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias presentadas en las oficinas del MAU (Manejo de atención al usuario) de SF Convias.

## 2. ALCANCE

El Procedimiento de PQRSFD inicia cuando las empresas o personas, se acercan a las oficinas de los peajes, oficinas administrativas, realizan llamadas, diligencian el formulario de PQRSFD o envían correos electrónicos por concepto de petición, queja, requerimiento, sugerencia, felicitación; y finaliza con la respuesta de la solicitud presentada.

## 3. DEFINICIONES

- **Denuncia:** Es la 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.
- **Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- **MAU (Manejo de atención al usuario):** Oficina equipada para la atención de los usuarios y presta a la gestión de los requerimientos de los mismos.
- **Petición:** Manifestación formal frente a una entidad de una petición de cualquier índole que un ciudadano solicita; la petición puede ser acerca de servicios prestados por la entidad, información detallada, normatividad etc.
- **Queja:** Cuando ante la compañía se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 4. RESPONSABILIDADES

- El gerente es el encargado de la provisión de los recursos necesarios para la atención de las solicitudes, cuando se requiera.
- El Coordinador Social es el encargado de la canalización, atención y respuesta de las PQRSFD.

## 5. ASPECTOS IMPORTANTES

- El tiempo máximo de respuesta para las PQRSFD es de 15 días hábiles.

- SF CONVIAS no tiene establecido como canal de recepción de PQRSFD las redes sociales, pero si el usuario que se conecta a través de estos medios requiere realizar solicitud o consulta, se direccionará al usuario para que realice su consulta a través de los diferentes canales de atención que tiene dispuestos la entidad para tal fin, los cuales están descritos en el numeral 5.1.
- Cuando la petición sea reiterativa y ya está resuelta por SF CONVIAS, podrá remitirse la(s) respuesta(s) anteriores.
- Los derechos de petición son redireccionados a las oficinas administrativas y los asesores legales se encargarán de gestionar la respectiva respuesta.

### 5.1. CANALES DE ATENCIÓN

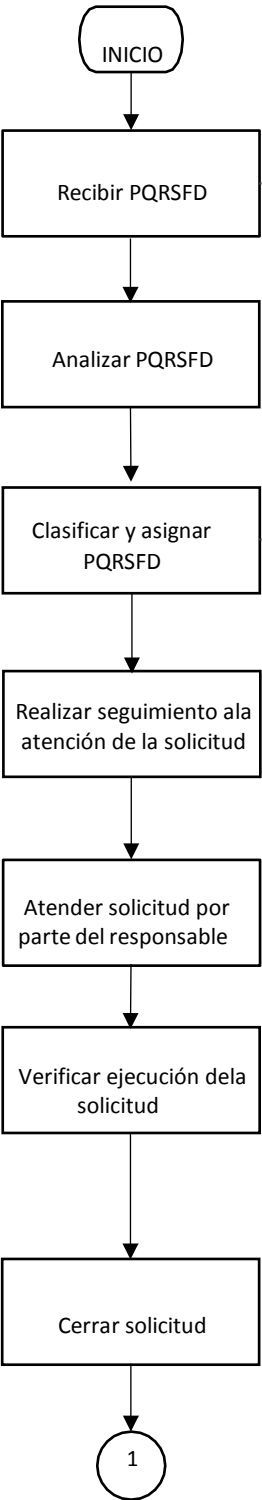

Los medios dispuestos para la recepción de PQRSFD son:

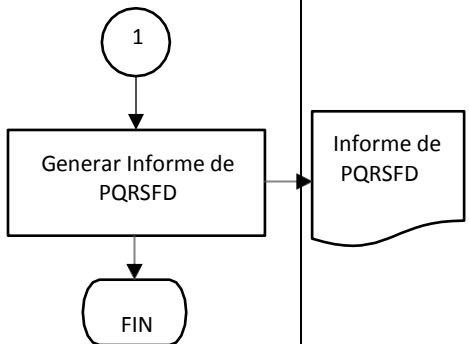
MEDIO	DESCRIPCIÓN
Atención telefónica:	3858604 - Oficina de MAU 3185896356 – Coordinadora Social
Atención presencial:	La atención personal de PQRSFD, se realiza en la oficina de Manejo de Atención al Usuario (MAU).  Dirección: Carrera 46 No. 6-201 oficina MAU - Peaje Barranquillita  Horario: Lunes a viernes: 7:00 am – 12:20 pm y de 1:00 pm – 5:00 pm  La atención para presentación de PQRSFD por medio de correspondencia o documentos que requieran radicación, se realizará en las oficinas administrativas de la Compañía.  Dirección: Carrera 53 No. 80-198 oficina 1202 Torre Atlántica
Atención virtual:	Formulario PQRSFD ubicado en la página web y código QR en cabinas de recaudo  Correo electrónico: <a href="mailto:pqrs@convias.co">pqrs@convias.co</a>  Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la entidad.
Buzón de PQRSFD	Este buzón se encuentra instalado a las afueras de la Oficina MAU del Corredor.

**6. MARCO LEGAL**

- Ley 1755 del 2015.
- Art. 23 Constitución política colombiana.
- Todas aquellas normas, resoluciones, leyes y/o decretos nuevos o modificatorios que regulen la materia.

**7. FLUJOGRAMA**

	ACTIVIDAD	REGISTRO	PCC	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[Recibir PQRSFD]     1 --&gt; 2[Analizar PQRSFD]     2 --&gt; 3[Clasificar y asignar PQRSFD]     3 --&gt; 4[Realizar seguimiento a la atención de la solicitud]     4 --&gt; 5[Atender solicitud por parte del responsable]     5 --&gt; 6[Verificar ejecución de la solicitud]     6 --&gt; 7[Cerrar solicitud]     7 --&gt; FIN((1))           </pre>	 <p>Recepción de PQRSFD GS-FO-001</p> <p>Matriz de PQRSFD GS-MR-001</p>			<p>Recibir la petición por correo electrónico, llamada telefónica, presencialmente o por medio del formulario online.</p>
2	Analizar PQRSFD		X	Coordinador Social	De acuerdo al tipo de solicitud, se visita el sitio (en caso de ser necesario), se verifican las condiciones y se analiza si la responsabilidad recae sobre SF Convias o no.
3	Clasificar y asignar PQRSFD			Coordinador social	Clasificar la PQRSFD según el tipo y tema correspondiente, diligenciar toda la información requerida y redirigir la petición al responsable del proceso relacionado con la misma.
4	Realizar seguimiento a la atención de la solicitud			Coordinador social	
5	Atender solicitud por parte del responsable			Responsable de proceso	El responsable del proceso relacionado con la solicitud, realiza las acciones necesarias para que el coordinador social verifique el cierre de la solicitud.
6	Verificar ejecución de la solicitud		X	Coordinador social	Se confronta con el responsable del proceso si la gestión solicitada fue ejecutada
7	Cerrar solicitud			Coordinador Social	Se confirma el cierre de la queja y se toman las evidencias (Fotos, videos, etc.) de las acciones gestionadas para dar solución al peticionario.

	ACTIVIDAD	REGISTRO	PCC	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
8	 <pre> graph TD     1((1)) --&gt; A[Generar Informe de PQRSFD]     A --&gt; B([FIN])     A --&gt; C[/Informe de PQRSFD/] </pre>			Coordinador social	Elaborar de forma periódica un informe de PQRSFD, con el fin de implementar acciones correctivas y de mejora con base en las estadísticas arrojadas

## 8. REGISTROS

Nombre documento	Código
Recepción de PQRSFD	GS-FO-001
Matriz de PQRSFD	GS-MR-001

## 9. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

REALIZADO POR: Neibis Pino	REVISADO POR: Maryorie Mantilla – Jorge Martínez	APROBADO POR: Sandra Carbonell
Coordinadora Social	Asesores de calidad	Gerente General

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable (cargo)
01	31/05/2021	Creación del documento	Gerente General
02	29/11/2021	Se modificó canal de atención, horarios, ubicación del buzón de PQRSFD	Gerente General