

(PQRS)



Estrategia de Fortalecimiento de las respuestas oportunas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS).

JUSTIFICACIÓN:

Con el fin de **optimizar** la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS) que se radican a través de los diferentes canales de atención, se presenta la actualización de la Estrategia de Fortalecimiento para emitir respuestas, durante la **vigencia 2024**.

Este documento tiene como finalidad integrar los requerimientos, acciones e iniciativas que el Grupo de Atención al Ciudadano establece para llevar a cabo su propósito de **mejorar** continuamente la relación con todos los grupos de valor: entidades públicas, servidores públicos y ciudadanos-usuarios; de manera que, a través de acciones planificadas, sistemáticas y eficientes, posibiliten la entrega de servicios y productos con **criterios de calidad**, oportunidad, transparencia y efectividad.

(PQRS)

OBJETIVO:

Implementar en la Entidad una estrategia que permita la **atención oportuna** de las peticiones, quejas y reclamos, con el fin de brindar un servicio oportuno, claro, cálido y eficiente a la ciudadanía y/o usuarios, mediante la ejecución de acciones clave que promuevan el **mejoramiento del proceso** y la coordinación de las respuestas entre las dependencias y el Grupo de Atención al Ciudadano.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1

Hacer **control y seguimiento** a través del Grupo de Atención al Ciudadano a la gestión realizada a las PQRSD.

2

Generar lineamientos acerca del proceso de seguimiento y control que deben ejercer los jefes de dependencia y Gerentes Seccionales para **asegurar que se emitan las respuestas**, se descarguen en el Sistema de Administración Documental y así, se cierren y archiven los expedientes.

3

Actualizar el Inventario de Preguntas Frecuentes basados en la experiencia de las áreas susceptibles de consulta de la entidad.

ACCIONES POR ADELANTAR:

Esta estrategia busca formular e implementar acciones que permitan **disminuir el porcentaje de inoportunidad** y no respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que formulan los grupos de valor del ICA, para lo cual se dividirán las acciones en dos enfoques:



PROCESOS Y METODOLOGÍAS:

- 1 Analizar los informes trimestrales de seguimiento para plantear plan de acción según sea el caso.
- 2 Realizar evaluación de causas sobre la atención de solicitudes vencidas.
- 3 Gestionar el control y seguimiento de las PQRSD a través del envío de correos electrónicos de alerta a los responsables de emitir las **respuestas los días 6, 3, 2 y 1** antes de su vencimiento, con copia a las subgerencia, jefes o superior inmediato.
- 4 Solicitar a la Oficina de Tecnologías de la Información la implementación, en la página web, de un **sistema que permita la opción de consultar el estado del radicado** de las peticiones que presentan los usuarios.

- 5** Solicitar al Grupo de Gestión Documental **que capacite a todos** los funcionarios y contratistas sobre el **proceso de radicación que se realiza a través del SISAD** (Sistema de Administración Documental).
- 6** Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño reporte sobre las **áreas con mayor número de peticiones** vencidas e inoportunidad en la respuesta.

SEGUIMIENTO Y CONTROL:

- 1** Realizar una campaña de sensibilización sobre la importancia de **emitir las respuestas** dentro de los términos establecidos por la Ley.
- 2** Gestionar capacitaciones y/o socializaciones en el **sitio o dependencia donde se presentan mayores peticiones** no atendidas.
- 3** Elaborar un manual en el que se **explique de manera gráfica** el proceso para gestionar las PQRSD.
- 4** Actualizar el Inventario de **preguntas frecuentes** de todas las áreas susceptibles de consulta de la entidad.
- 5** Hacer una **campaña de divulgación** sobre el documento consolidado de las preguntas frecuentes.

