
	NUEVO MONDOÑEDO S.A. ESP	PR-01 – CO- RSNM REV. 1 01-03-20
	Procedimiento de atención a PQRS	Pág.1 de 9

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA.....	2
4. DEFINICIONES.....	3
5. PRINCIPIOS	4
6. PROCEDIMIENTO.....	6
6.1 Diagrama de procedimientos	6
6.2 Descripción del procedimiento.....	7
6.2.1 Radicación de la PQRS.....	7
6.2.2 Análisis y priorización.....	7
6.2.3 Investigación.....	8
6.2.4 Respuesta.....	9
6.2.5 Cierre de la PQRS.....	9

	NUEVO MONDOÑEDO S.A. ESP	PR-01 – CO- RSNM REV. 1 01-03-20
	Procedimiento de atención a PQRS	Pág.2 de 9

1. OBJETIVO

Gestionar de manera oportuna, transparente, confidencial y objetiva las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por los grupos de interés y/o comunidades aledañas al Consorcio Relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo (en adelante Relleno Sanitario), en relación con su operación y funcionamiento, garantizando el cumplimiento de la ley, así como los principios corporativos.

2. ALCANCE

Garantizar el proceso de recepción, atención, seguimiento y cierre de cada una de las PQRS, que sean interpuestas por los grupos de interés y/o comunidades aledañas al Relleno Sanitario a lo largo de su operación.

3. NORMATIVA

- Constitución Política de Colombia. Título II, Cap. I, Artículo 23;
- Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición, Artículos 6 y 19;
- 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.
- Ley 1437 de 2011: Se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional.

	NUEVO MONDOÑEDO S.A. ESP	PR-01 – CO- RSNM REV. 1 01-03-20
	Procedimiento de atención a PQRS	Pág.3 de 9

4. DEFINICIONES

Grupos de interés: Clientes, comunidades, autoridades gubernamentales, regionales, locales, empresas, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones de base comunitaria, contratistas, trabajadores y proveedores.

Interesado: individuo y/o entidad que radica la PQRS.

Petición: Solicitud de información y/o aclaración que se efectúa de forma verbal o escrita, en relación con la operación o demás actividades adelantadas por el relleno sanitario.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas las cuales transforman elementos de entrada en salida.


Queja: Manifestación de inconformidad que presenta una persona o grupo de interés en relación con la operación o demás actividades adelantadas por el relleno sanitario, don explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamo: Manifestación generalmente escrita por parte de una persona o grupo de interés, referente a su insatisfacción y desacuerdo en aspectos relacionados con la operación del relleno, solicitando una solución, indemnización o compensación por los perjuicios que hubiere.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (NTC ISO 9001:2015).

Sugerencia: Propuesta u oportunidad de mejora presentada por un grupo de interés en relación con la operación o demás actividades adelantadas por el relleno sanitario.

Termino: Plazo legal, reglamentario, perentorio e improrrogable dentro del cual debe darse una respuesta al que realiza la petición.

	NUEVO MONDOÑEDO S.A. ESP	PR-01 – CO- RSNM REV. 1 01-03-20
	Procedimiento de atención a PQRS	Pág.4 de 9

5. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PROCESO PQRS

Es prioridad para el Relleno Sanitario establecer y mantener relaciones sólidas con las comunidades y grupos de interés a lo largo de su operación reflejando una gestión oportuna y estratégica para garantizar resultados positivos en las comunidades aledañas.

De esta manera el Relleno Sanitario tiene como misión, generar soluciones adecuadas frente a la disposición final y manejo de residuos sólidos domiciliarios para los usuarios de forma eficaz, segura y responsable, bajo los lineamientos de la normatividad colombiana aplicable y los principios de transparencia, responsabilidad social y respeto por el medio ambiente, en pro de la calidad de vida de la comunidad. En ese orden el procedimiento de atención a PQRS, orienta su aplicación de acuerdo a los principios que se mencionan a continuación:

Principio	Significado
Accesibilidad	El procedimiento de atención a PQRS, es difundido ampliamente entre los grupos de interés y debe ser de fácil entendimiento y acceso.
Transparencia	El procedimiento de atención a PQRS, debe dar claridad sobre los procedimientos aplicados y resultados obtenidos. Garantiza la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.
Diálogo	El procedimiento se basa en el diálogo entre la empresa y el interesado y tiene como objetivo fomentar la participación e identificar soluciones sostenibles, compatibles y aceptables para todas las partes.
Predictibilidad	Debe prever la aplicación de los resultados acordados para ser monitoreados.
Justicia	Se basa en el respeto tanto por la compañía, así como por los grupos de interés. Asume la responsabilidad compartida cuando así corresponde.
Aprendizaje	Las PQRS se analizan para identificar las dificultades o contratiempos proponer acciones de mejora y prevenir las recurrencias.

	NUEVO MONDOÑEDO S.A. ESP	PR-01 – CO- RSNM REV. 1 01-03-20
	Procedimiento de atención a PQRS	Pág.5 de 9

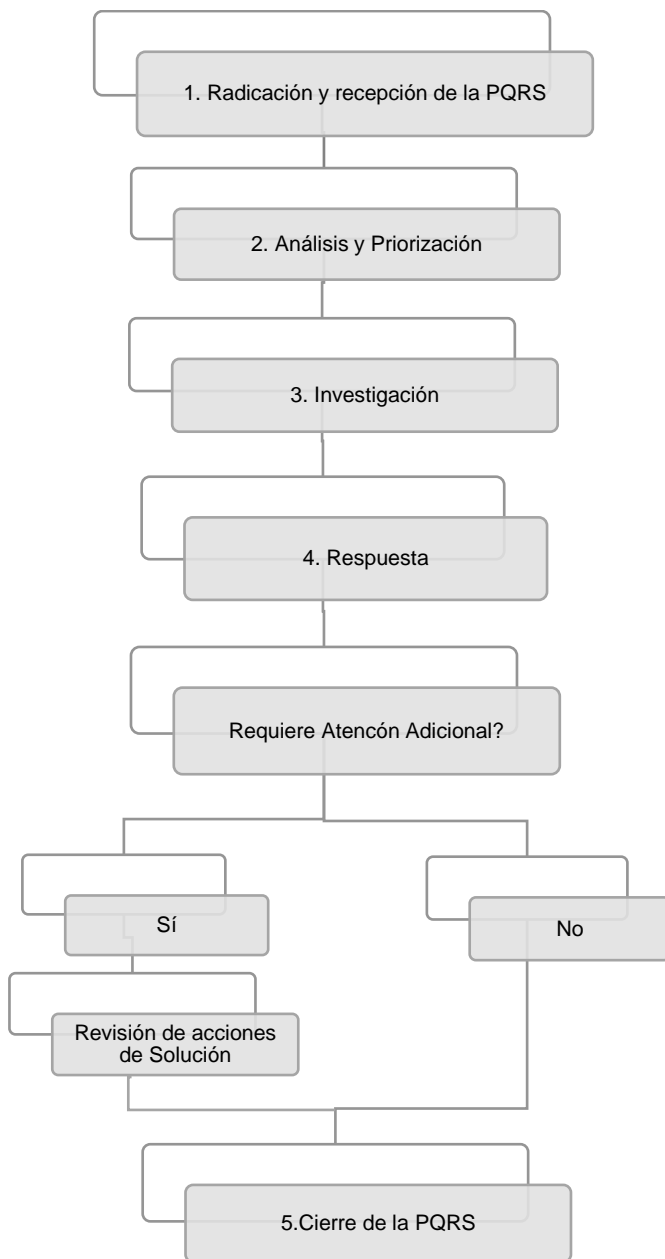
6. RESPONSABILIDADES

Teniendo en cuenta que el objetivo de este procedimiento se centra en la atención clara, eficaz y oportuna a las PQRS interpuestas por las **comunidades aledañas y/o los grupos de interés** definidos para el Relleno Sanitario, para lo cual se requiere de un trabajo integral e interdisciplinario, es de suma importancia que dicha implementación se lleve a cabo a través de la oficina de atención al público, ya que como dependencia que realiza un acompañamiento constante a las comunidades aledañas, así como a los demás grupos de interés, debe garantizar un puente de comunicación efectivo entre los grupos de interés y la empresa, previniendo de esta manera alteraciones en el relacionamiento que pongan en riesgo la operación del Relleno Sanitario a futuro.

En ese orden a continuación se muestra el mapa de procesos y responsables, que describe la ruta o el conducto regular para garantizar una atención efectiva de las PQRS que sean interpuestas.

7. PROCEDIMIENTO

6.1 Diagrama de procedimientos



	NUEVO MONDOÑEDO S.A. ESP	PR-01 – CO- RSNM REV. 1 01-03-20
	Procedimiento de atención a PQRS	Pág.7 de 9

7.2 Descripción del procedimiento

7.2.1 Radicación y recepción de la PQRS

El proceso de atención inicia con la presentación de una PQRS interpuesta por parte de una persona o grupo de interés, a través de los canales de comunicación que han sido establecidos por el Consorcio, en aras de garantizar un mecanismo de atención inclusivo, accesible y eficiente para todos:

- Mediante comunicación telefónica o de manera personal a la oficina de Gestión Social.
- Mediante comunicación escrita diligenciada y dispuesta en la oficina del RSNM en el km 9 vía la mesa Mosquera.
- Correo electrónico a través de la Página Web.
- En los diferentes espacios de reunión o seguimiento.

Una vez sea allegada la PQRS, por los diferentes canales al área comercial, esta se entrega al peticionario, un acuse de recibido ya sea mediante la firma de una copia de su documento o por correo electrónico. En el cual se informa que su PQRS ha sido recibida y entra en trámite acorde a lo establecido en la ley 1755 de 2015.

Al respecto se menciona que el manejo de datos personales registrados en el formato por los interesados, estará cobijado bajo lo establecido en la Ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

En caso de ser recibida por medio de un funcionario del consorcio, este debe notificar de manera inmediata al área comercial a fin de dar inicio al trámite de atención en cumplimiento a los tiempos establecidos en la ley.

Responsable: Área comercial

7.2.2 Análisis y priorización

En la etapa de análisis y priorización el Área comercial realiza una revisión y evaluación preliminar con el propósito de analizar las PQRS, e identificar la naturaleza, los riesgos asociados y la dependencia responsable o implicada en la PQRS, quienes deberán definir un plan de acción de acuerdo a los resultados que esta fase arroje, una vez sean notificados por parte del área comercial.

En este paso se debe establecer si la PQRS requiere una atención prioritaria en ese sentido, serán consideradas a aquellas que traten sobre:

	NUEVO MONDOÑEDO S.A. ESP	PR-01 – CO- RSNM REV. 1 01-03-20
	Procedimiento de atención a PQRS	Pág.8 de 9

- Un derecho vulnerado;
- Un impacto identificado y
- Una PQRS recurrente.

Toda PQRS está sujeta a parámetros de confidencialidad, privacidad y protección de datos acorde a la normativa nacional, garantizando además el tiempo de respuesta establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y ley 1755 de 2015.

Para aquellas que no requieren de una atención prioritaria, se realizará la atención en los términos ordinarios de este procedimiento (15 días hábiles). Adicionalmente toda PQRS será sistematizada por la oficina de Gestión Social en una base de datos, para garantizar su control y seguimiento.

Herramienta: F-25-SYC-RSNM Base de datos de control y seguimiento PQRS

Responsable: Área comercial y dependencia responsable o implicada en la PQRS.

7.2.3 Investigación

El proceso de investigación es aplicado a cada una de las PQRS recibidas, toda vez que esta fase permite al Consorcio aclarar los hechos y analizar la causa raíz de la PQRS, y de esta manera, identificar oportunidades de mejora en la operación para evitar inconformidades reiterativas en el futuro.

Como resultado de esta fase se puede concluir que algunas PQRS, en ocasiones requieren únicamente de una respuesta concreta e inmediata para proceder a la fase de cierre; otras, por el contrario, y de acuerdo con su complejidad, requieren previo a esta última fase, una atención adicional, para la cual se lleva a cabo una revisión interna y se proponer alternativas de solución para llegar a la fase de cierre de manera satisfactoria para las partes.

No deben transcurrir más de 15 días hábiles entre la fase de radicación de la PQRS y la fase de respuesta; si por la complejidad de la PQRS, el procedimiento de atención tardase más del tiempo establecido legalmente (15) días, se informa al interesado mediante los canales sugeridos por él, sobre el estado de avance del PQRS.

Responsable: Área comercial y dependencia responsable o implicada en la PQRS.

	NUEVO MONDOÑEDO S.A. ESP	PR-01 – CO- RSNM REV. 1 01-03-20
	Procedimiento de atención a PQRS	Pág.9 de 9

7.2.4 Respuesta

Una vez finalizada la investigación el Consorcio a través de la oficina del área comercial comunica al interesado o grupo de interés de manera escrita a través de oficio y/o correo electrónico las conclusiones y resultados.

Si la PQRS no requiere una acción adicional, se da respuesta, si no se obtiene una nueva petición se procede al cierre; en caso contrario, se informa al interesado que su PQRS requiere de una revisión adicional interna para proponer alternativas de solución que resulten efectivas, y se pueda proceder posteriormente al cierre de la PQRS.

En este orden establece un plazo de 90 días entre la radicación de la PQRS y la implementación de las alternativas de solución, según la complejidad de cada caso, algunas de estas son solucionadas en un tiempo menor o mayor, no obstante, es compromiso del Consorcio la comunicación permanente del proceso al interesado o grupo de interés.

Una vez se ejecutan las acciones determinadas para la solución del caso, se procede al cierre

- Si el interesado no está satisfecho o de acuerdo con las alternativas o solución planteadas, se documenta las razones de su decisión y el Consorcio determina si ha agotado todas las medidas razonables y procede al cierre de la PQRS de manera unilateral.

Responsable: Área comercial.

7.2.5 Cierre de la PQRS

Esta es la última fase del proceso en ese sentido, el cierre de la PQRS ocurre cuando:

- En caso de ser una petición, se dará por cerrada una vez se envié el requerimiento puntual solicitado en la misma.
- Se genera una respuesta puntual acerca de la PQRS y es recibida a satisfacción por el interesado o grupo de interés.
- Surge un acuerdo de solución ejecutado por el Consorcio, y es aceptado por el interesado o grupo de interés de manera satisfactoria.
- Se procede a la implementación de una solución, pero ésta no es recibida a satisfacción por parte del interesado o grupo de interés por razones que no están justificadas, en este caso si la empresa llega a la conclusión que ya ha agotado todas las acciones posibles desde su competencia para darle una solución razonable a la PQRS se procederá al cierre de manera unilateral.

Una vez cerrada la PQRS, se archivará para control y seguimiento.

Responsable: Área Comercial.