

149

	Gestión Jurídica	
	IMPRETICS E.I.C.E Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-GJ	PRC-GJ-008
PROCEDIMIENTO CONTRACTUAL		Fecha: Febrero 2022 Versión: 001 Página 1 de 3

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS — PQRS IMPRETICS E.I.C.E.

OBJETO

Establecer el procedimiento a seguir por IMPRETICS E.I.C.E., para tramitar las peticiones, quejas y reclamos ya sea verbales, escritas, electrónicas o tecnológicas, de conformidad con lo establecido en la ley 1755 del 2015 y lo expuesto en el artículo 2.2.3.12.1. y siguientes del Decreto 1166 de 2016, el cual incorporó el capítulo 12 al título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1069 de 2015.

ALCANCE

Este procedimiento será aplicable a todas las PQR's, presentadas en forma verbal, escrita, electrónica o telefónica, presentadas ante IMPRETICS y cuyo contenido no involucre la realización de un trámite registral.

RESPONSABLE

Jefatura Legal, Gestor Legal, Gerencia y Personal encargado de servicio al cliente.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Ley 1755 de 2015, artículo 23 de la Constitución Política y Decreto 491 de 2020 artículo 5.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio		
1	Recibir la solicitud por escrito, vía telefónica, correo electrónico, página web, en caso de ser escrito la funcionaria de recepción, radicará el documento y hará entrega al usuario de una copia, con constancia de recibido.	Gerencia y Personal encargado de servicio al cliente.	Responsable de servicio al cliente
2	Clasificar las solicitudes en sugerencias, peticiones, reclamos, felicitaciones o quejas. Lo cual se	Personal encargado de servicio al cliente.	

	Gestión Jurídica	
	IMPRETICS E.I.C.E Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-GJ	PRC-GJ-008
PROCEDIMIENTO CONTRACTUAL		Fecha: Febrero 2022 Versión: 001 Página 2 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	realizará en un tiempo no superior a 1 día.		
3	Direccionar la PQRS al proceso responsable del trámite. Lo cual se realizará en un tiempo establecido por la entidad. Enviar copia al Área Jurídica, en caso de queja o reclamo.	Personal encargado de servicio al cliente.	Correo Electrónico
4	Una vez direccionada al área correspondiente, el funcionario competente debe dar trámite y respuesta a La PQRS, deberá someterla a estudio; realizando las acciones necesarias para solucionarla, dando respuesta al usuario dentro de los términos legales que establece la Ley 1755 de 2015 y demás normas complementarias. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo, la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.	Jefatura Legal, Gestor Legal, y/o Área designada	Respuesta a la PQRS
5	Una vez obtenida la respuesta se remitirá a Gerencia para la respectiva firma del representante legal, misma que en su gestión documental tendrá el visto bueno de quien proyecta el documento y del Gestor legal y Jefe Jurídico.	Gerencia, Jefatura Legal, Gestor Legal, y/o Área designada	Respuesta a la PQRS
6	Una vez firmada la respuesta por el Gerente, esta será remitida al	Personal encargado de servicio al cliente.	Correo electrónico y/o envío de forma Física

143

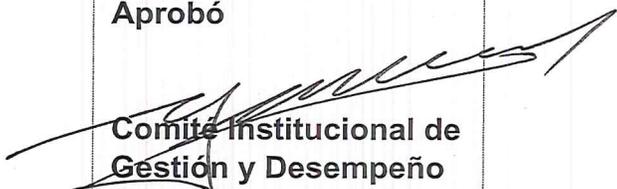
	Gestión Jurídica	
	IMPRETICS E.I.C.E Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-GJ	PRC-GJ-008
PROCEDIMIENTO CONTRACTUAL		Fecha: Febrero 2022 Versión: 001 Página 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	usuario en físico en caso de no haberse aprobado por escrito el mismo se enviara a través de un canal electrónico		
7	Una vez resuelta la PQRS el personal designado procederá a escanear la documentación y subirla a la plataforma ISWO misma en la que se lleva en control de las peticiones, quejas y reclamos.	Personal encargado de servicio al cliente.	Escáner de respuesta
8	Una vez resuelta la PQRS el personal designado para archivo procederá a glosar la información de acuerdo a los lineamientos de gestión documental.	Personal encargado de servicio al cliente.	

TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	Apartado Modificado	Descripción	Fecha
001	Todas las páginas	Creación del Documento	Febrero 2022

Proyecto Planeación – MIPG IMPRETICS	Reviso  Wilmar Armando Velasco Bastidas Jefe Oficina Jurídica	Aprobó  Comité Institucional de Gestión y Desempeño Dr. Fernando Céspedes Martínez Presidente
---	---	--