

NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA PQRSD

OFICINA PRODUCTORA:	SISTEMAS
OBJETIVO:	Definir las actividades necesarias para dar respuesta a las PQRSD.
ALCANCE:	Elaboración de respuesta a las PQRSD

1. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	REGISTRO	TIEMPO
INICIO	Inicio del procedimiento				
1	1. El usuario responsable genera el reporte de las PQRSD recibidas, a través del módulo ubicado en el sitio web de la PQRSD.	Auxiliar administrativo		Correo electrónico de notificación /Consulta en la base de datos del sistema	1 día
2	2. El usuario responsable envía copia de la solicitud al usuario encargado de emitir la respuesta	Auxiliar administrativo / Funcionario en cargo de emitir la respuesta	Radicado Inicial publicado en el sistema	Registro en el Sistema/ Correo electrónico de notificación	7 días
3	3. El usuario responsable envía la respuesta a través del sistema	Auxiliar administrativo/ Funcionario en cargo de emitir la respuesta	Respuesta a la PQRSD	Registro en el Sistema/ Correo electrónico de notificación	7 día
4	4. Fin del procedimiento	TOTAL			15 días

2. REFERENCIA

OBSERVACIONES
- Las PQRSD son radicadas de forma electrónica a través del sistema dispuesto por la CPSM en la página web corporativa. - El sistema de PQRSD permite hacer seguimiento a las solicitudes radicadas con documentos adjuntos y a las respuestas con el documento adjunto. - El Auxiliar Administrativo hace seguimiento a las solicitudes radicadas a través del sistema - Puntos de control: - El jefe inmediato, ejercerá control permanente para verificar que emitan las respuestas en los tiempos establecidos por la ley. - El auxiliar administrativo se encarga de generar los reportes de PQRSD establecidos

3. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	RESPONSABLE	CAMBIO	VERSIÓN	ARCHIVO
2021/05/25	José David Velásquez Mayorga	Emisión Inicial	1.0	Red Interna

BUCARAMANGA – Plaza Mayor Ciudadela Real de Minas Entrada 8, Local 106 Tel.3212173937 - 6441625 Correo. Contactenos@cpsm.gov.co Página Web: www.cpsm.gov.co	 Alcaldía de Bucaramanga	
---	--	---