



**PROCEDIMIENTO PARA LA
INTERVENTORÍA DE LAS
PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS**

Versión: 00

Fecha: 20-12-2016

Código:
P-GOIC-01

Página 1 de 8

**PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS
P-GOIC-01**

Versión: 00	Descripción del cambio: Versión Inicial.	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha: 12 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016
Firma:	Firma:	Firma:

1. OBJETO


Identificar las tipologías o causas de PQRS más frecuentes en cada periodo, conocer la tendencia de radicación de PQRS y establecer comparativos en un periodo determinado, pretendiendo obtener un análisis específico donde se evalúe la gestión del operador en relación a la atención y resolución de PQRS, de tal forma que se evalúe el cumplimiento de los plazos contemplados en la norma para la respuesta de las PQRS y sus correspondientes recursos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas y reclamos radicados ante el operador.

3. DEFINICIONES

No aplica.

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-01
		Página 3 de 8

4. DESARROLLO.

Cómo	Responsable	Registro
4.1 CARGUE MASIVO DE PQRS RADICADOS EN EL SOFTWARE DE INTERVENTORIA		
<p>Realizar semanalmente el cargue de las peticiones, quejas y reclamos radicados ante el Operador y/o en la Empresa al software de sistema de Interventoría, en el cual se registrara la siguiente información:</p> <p>Fecha de radicación. Trámite. Código Trámite. Causal. Código Causal- No. Radicado. Descripción. Matricula. Nombre del Usuario. Dirección. Teléfono. No. Resolución. Aplicación del Término. Medio. Resuelve. Fecha Resuelve.</p>	<p>Apoyo Interventoría Comercial</p>	<p>software de sistema de Interventoría</p>
4.2 ANÁLISIS DE TIPOLOGÍA MÁS FRECUENTE Y TENDENCIA EN LA RADICACIÓN DE PQRS		
<p>Una vez se ha cargado la información, se analizaran las estadísticas arrojadas por el software y posteriormente se elaborará el respectivo informe el cual debe ser entregado a la Dirección Operativa mensualmente, es importante aclarar que las estadísticas están en función de las técnicas de medición descritas más adelante.</p>	<p>Apoyo Interventoría Comercial</p>	<p>Informe mensual</p>

Cómo	Responsable	Registro																														
4.3 MUESTREO DE EXPEDIENTES A AUDITAR																																
<p>El análisis específico o evaluación del proceso de atención y respuesta de PQRS por parte del Operador se realizará a partir de auditorías trimestrales, en vista de que operativamente no es posible hacer un seguimiento a todos PQRS radicados en este periodo, se tomara una muestra representativa de estos, aplicando el método de muestreo estratificado simple.</p> <p>Muestreo Estratificado Simple</p> <ul style="list-style-type: none"> • $n = no / (1+no/N)$ • $no = Zc^2.p.q / E^2$ <p>Dónde:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Variables</th> <th align="center">Denominación</th> <th align="center">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">N</td> <td>Tamaño de la población</td> <td>Varía en cada periodo</td> </tr> <tr> <td align="center">p</td> <td>Probabilidad de éxito</td> <td align="center">0,60</td> </tr> <tr> <td align="center">q</td> <td>Probabilidad de fracaso</td> <td align="center">0,40</td> </tr> <tr> <td align="center">zc</td> <td>Valor crítico dependiente del nivel de confianza</td> <td align="center">1,96</td> </tr> <tr> <td align="center">Z</td> <td>Nivel de confianza deseado</td> <td align="center">95%</td> </tr> <tr> <td align="center">no</td> <td>Primera aproximación de la muestra</td> <td align="center">?</td> </tr> <tr> <td align="center">n</td> <td>tamaño de la muestra</td> <td align="center">?</td> </tr> <tr> <td align="center">E</td> <td>Error permisible</td> <td align="center">0,1000</td> </tr> <tr> <td align="center">W</td> <td>Peso de cada población respecto a la población total</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Teniendo el número de expedientes a auditar por cada clase, cada uno de ellos es seleccionado de</p>	Variables	Denominación	Valor	N	Tamaño de la población	Varía en cada periodo	p	Probabilidad de éxito	0,60	q	Probabilidad de fracaso	0,40	zc	Valor crítico dependiente del nivel de confianza	1,96	Z	Nivel de confianza deseado	95%	no	Primera aproximación de la muestra	?	n	tamaño de la muestra	?	E	Error permisible	0,1000	W	Peso de cada población respecto a la población total		<p>Apoyo Interventoría Comercial</p>	
Variables	Denominación	Valor																														
N	Tamaño de la población	Varía en cada periodo																														
p	Probabilidad de éxito	0,60																														
q	Probabilidad de fracaso	0,40																														
zc	Valor crítico dependiente del nivel de confianza	1,96																														
Z	Nivel de confianza deseado	95%																														
no	Primera aproximación de la muestra	?																														
n	tamaño de la muestra	?																														
E	Error permisible	0,1000																														
W	Peso de cada población respecto a la población total																															

Cómo	Responsable	Registro
<p>la información que se carga semana a semana en el software de Interventoría, de esta manera aparecerá una columna en la base de datos que indica el expediente a auditar, posteriormente el sistema remite cada expediente seleccionado a la Ficha de Auditoría a PQRS, F1-GOC-01.</p> <p>El propósito de evaluación de los PQRS por parte de la interventoría se hace en función del cumplimiento por parte del operador de los términos previstos en la normatividad y con el fin de que se le respete al usuario el debido proceso, sin que la evaluación de este proceso implique la intromisión de la interventoría sobre el contenido de la respuesta, ello teniendo en cuenta que la interventoría no puede hacer parte del proceso como segunda instancia, por lo que una valoración de los contenidos de los actos emitidos por parte del operador no será tomada en cuenta como factor de evaluación del subproceso.</p>		<p>Ficha de Auditoría para PQRS, F1-GOIC-01</p>
4.4 DESARROLLO DE LA REVISIÓN		
<p>Elaborar y presentar a la Jefatura de interventoría comercial el Informe trimestral con el análisis de los resultados de la auditoría de PQRS's para su revisión y aprobación.</p>	<p>Apoyo Interventoría Comercial</p>	<p>Informe trimestral</p>
<p>Enviar informe trimestral a la Gerencia Empresa de Aseo de Pereira, con copia al interventor de barrido, recolección y transporte y Dirección Comercial del Operador.</p>	<p>Jefe de Interventoría Comercial</p>	<p>Informe trimestral</p>
<p>Elaborar acta de reunión donde se anuncia al operador la revisión de las PQRS y se relaciona los expedientes que fueron objeto de interventoría y sus resultados con frecuencia trimestrales.</p>	<p>Jefe de Interventoría Comercial</p>	<p>acta de reunión</p>

Cómo	Responsable	Registro																								
4.5 SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO																										
El operador deberá suscribir un Plan Mejoramiento de acuerdo a las novedades y recomendaciones presentadas en los informes emitidos trimestralmente.	Apoyo de interventoría comercial	Plan de Mejoramiento																								
Realizar Seguimiento a las actividades del mejoramiento que hayan dado lugar el informe trimestral con frecuencia mensual.	Apoyo Interventoría Comercial	Informe mensual																								
4.6 TÉCNICAS DE MEDICIÓN																										
<p>Una vez realizada la evaluación de cada expediente, el software de Interventoría calculará los siguientes indicadores con el fin de medir globalmente la gestión del operador en el proceso de atención y resolución de PQRS:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Indicador de solución PQR =</td> <td>$\frac{\text{No. PQR Resueltos}}{\text{No. PQR Radicados}}$</td> <td>* 100</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento PQR =</td> <td>$\frac{\text{No. PQR auditados que cumplen}}{\text{No. PQR auditados}}$</td> <td>* 100</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td>$\frac{\text{No. PQR}}{\text{No. De usuarios}}$</td> <td>* 100</td> </tr> <tr> <td>Promedio días de espera respuesta Petición o solicitud =</td> <td>$\frac{\text{Total días utilizados respuesta peticiones o solicitudes}}{\text{\# Peticiones y Solicitudes radicadas}}$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promedio días de espera Practica de Pruebas =</td> <td>$\frac{\text{Total días utilizados Practica de Pruebas}}{\text{\# peticiones y solicitudes sometidos a pruebas}}$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promedio días de espera respuesta recurso reposición</td> <td>$\frac{\text{Total días utilizados para peticiones en recurso}}{\text{\# Recursos Reposición presentados}}$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promedio días de espera respuesta recurso Apelación</td> <td>$\frac{\text{Total días utilizados para recurso de apelación}}{\text{\# recursos apelación presentados}}$</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Los indicadores establecen el nivel de cumplimiento que presenta el operador en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los usuarios, así como los tiempos promedios de respuesta; los cuales serán empleados por el interventor para su análisis correspondiente y la</p>	INDICADORES			Indicador de solución PQR =	$\frac{\text{No. PQR Resueltos}}{\text{No. PQR Radicados}}$	* 100	Cumplimiento PQR =	$\frac{\text{No. PQR auditados que cumplen}}{\text{No. PQR auditados}}$	* 100	Reclamos	$\frac{\text{No. PQR}}{\text{No. De usuarios}}$	* 100	Promedio días de espera respuesta Petición o solicitud =	$\frac{\text{Total días utilizados respuesta peticiones o solicitudes}}{\text{\# Peticiones y Solicitudes radicadas}}$		Promedio días de espera Practica de Pruebas =	$\frac{\text{Total días utilizados Practica de Pruebas}}{\text{\# peticiones y solicitudes sometidos a pruebas}}$		Promedio días de espera respuesta recurso reposición	$\frac{\text{Total días utilizados para peticiones en recurso}}{\text{\# Recursos Reposición presentados}}$		Promedio días de espera respuesta recurso Apelación	$\frac{\text{Total días utilizados para recurso de apelación}}{\text{\# recursos apelación presentados}}$		Apoyo Interventoría Comercial	Indicadores
INDICADORES																										
Indicador de solución PQR =	$\frac{\text{No. PQR Resueltos}}{\text{No. PQR Radicados}}$	* 100																								
Cumplimiento PQR =	$\frac{\text{No. PQR auditados que cumplen}}{\text{No. PQR auditados}}$	* 100																								
Reclamos	$\frac{\text{No. PQR}}{\text{No. De usuarios}}$	* 100																								
Promedio días de espera respuesta Petición o solicitud =	$\frac{\text{Total días utilizados respuesta peticiones o solicitudes}}{\text{\# Peticiones y Solicitudes radicadas}}$																									
Promedio días de espera Practica de Pruebas =	$\frac{\text{Total días utilizados Practica de Pruebas}}{\text{\# peticiones y solicitudes sometidos a pruebas}}$																									
Promedio días de espera respuesta recurso reposición	$\frac{\text{Total días utilizados para peticiones en recurso}}{\text{\# Recursos Reposición presentados}}$																									
Promedio días de espera respuesta recurso Apelación	$\frac{\text{Total días utilizados para recurso de apelación}}{\text{\# recursos apelación presentados}}$																									

Cómo	Responsable	Registro
<p>presentación del informe respectivo.</p> <p>Cuando las técnicas de medición arrojen como resultado un porcentaje inferior al 100% en el cumplimiento de la respuesta de los PQRS, será necesario que el operador suscriba planes de mejoramiento.</p> <p><u>Los gráficos que se deberá presentar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Tipología más frecuente por periodo. ✚ Número de expedientes que presentan incumplimientos y PQRS radicados ✚ Promedio días de respuesta PQRS por periodos (trimestres) <p><u>Las estadísticas que se deben presentar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Incumplimientos presentados ✚ Días promedio de respuestas por periodos. 		

5. REGISTROS DE CALIDAD


- software de sistema de Interventoría.
- Informe mensual.
- Informe trimestral.
- Ficha de auditoría para PQRS.
- acta de reunión
- Plan de Mejoramiento.
- Indicadores.

6. APENDICE

No aplica

7. ANEXOS

Anexo 1. Ficha de Auditoría para PQRS, **F1-GOIC-01**.

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-01
		Página 8 de 8

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
00	Versión inicial.	20-12-2016