



Gobernación de
Boyacá



**¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) ?**



Los procesos de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) no son solo un buzón de quejas olvidado en una esquina; son, en realidad, el "termómetro" de cualquier organización.

Vamos a tener en cuenta las siguientes 5 características:



Gobernación de
Boyacá



Empresas Públicas de Boyacá

1. Fomentan la participación

Permiten que cualquier persona exprese sus ideas, quejas o recomendaciones.

Involucran a la comunidad en la mejora de procesos y servicios de la empresa.



Gobernación de
Boyacá



2. Mejoran la toma de decisiones

Ayudan a identificar problemas que tal vez no se ven desde la dirección.

Ofrecen información directa desde la experiencia de usuarios o empleados.



Gobernación de
Boyacá



3. Fortalecen la transparencia y confianza

Demuestran que la organización está abierta a escuchar y a la mejora continua.

Generan un ambiente de atención, respeto y colaboración.



Gobernación de
Boyacá

 **epb**
Empresas Públicas de Boyacá

4. Impulsan la mejora continua

Las sugerencias pueden convertirse en soluciones prácticas.

Ayudan a corregir errores y a innovar.



Gobernación de
Boyacá



Empresas Públicas de Boyacá

5. Permiten retroalimentación anónima

Las personas pueden expresarse libremente sin temor a represalias.

Se obtienen opiniones honestas y valiosas.



Gobernación de
Boyacá



Proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

1. Petición: Solicitar información, servicios, o alguna acción por parte de la entidad.

2. Queja: Manifestar inconformidades frente a un servicio recibido o situación específica.

3. Reclamo: Exigir la corrección de una acción que afectó sus derechos o intereses.

4. Sugerencia: Proponer una iniciativa que puede incidir en la mejora de un proceso, bien o servicio.



Gobernación de
Boyacá



Empresas Públicas de Boyacá

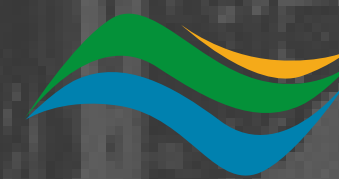
NORMATIVIDAD DEL PROCESO DE PQRS

Según el Artículo 23 de la Constitución de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades por intereses generales o particulares, y a recibir una respuesta oportuna.

Acceso a la Información Pública El Artículo 74 de la Constitución garantiza el derecho de todos a acceder a documentos públicos, excepto en los casos limitados por la ley.



Gobernación de
Boyacá



epb
Empresas Públicas de Boyacá

NORMATIVIDAD DEL PROCESO DE PQRS

Ley 142 de 1994 – Servicios Públicos Domiciliarios

Artículo 152: El contrato de servicios públicos incluye el derecho del usuario a presentar PQRS. Su trámite se interpretará de acuerdo con las costumbres comerciales, salvo que la ley disponga otra cosa.

Artículo 153: Las empresas prestadoras deben tener una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, obligada a recibir, tramitar y responder solicitudes de los usuarios. Esta oficina debe llevar un registro detallado de cada caso y aplicar las normas del derecho de petición.



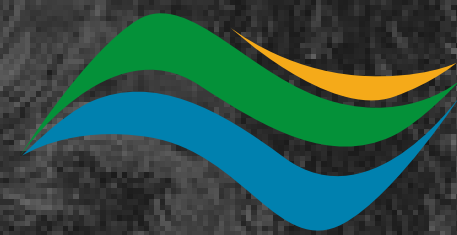
Gobernación de
Boyacá



GRACIAS



Gobernación de
Boyacá



epb
Empresas Públicas de Boyacá