

# PLAN DE GESTION PQR CORPORACION DE RECICLADORES CORPOARANDA



## PLAN DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

### 1. INTRODUCCIÓN:

En Colombia, la normatividad sobre la implementación de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) para asociaciones de reciclaje se basa en un marco legal general que aplica a todas las entidades que prestan un servicio público, adaptándose a las particularidades del sector de reciclaje. A continuación, se presenta un resumen de las principales normas y aspectos a considerar:

#### Derecho Fundamental de Petición:

- **Constitución Política de Colombia:** El artículo 23 consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho de petición y establece los términos para la respuesta a las PQR. En general, las entidades tienen 15 días hábiles para responder peticiones, 15 días hábiles para quejas y reclamos, y 10 días hábiles para solicitudes de información.

#### Normativa específica del sector de reciclaje:

- **Decreto 596 de 2016:** Este decreto, en el marco de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), establece la necesidad de que los entes territoriales y las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento implementen campañas educativas para concientizar a los usuarios sobre el reciclaje. Si bien no se centra exclusivamente en las PQR, implica la necesidad de canales de comunicación y atención al usuario.
- **Ley 2232 de 2022:** Esta ley establece medidas para la reducción de plásticos de un solo uso y fomenta el aprovechamiento de residuos plásticos. Si bien no detalla la gestión de PQR, impulsa la formalización y profesionalización del sector, lo que indirectamente exige mejores mecanismos de atención al usuario.

#### Aspectos importantes para las asociaciones de reciclaje:

- **Canales de recepción de PQR:** Las asociaciones deben habilitar canales claros y accesibles para la recepción de PQR, como:
  - Presencial: Oficinas de atención al usuario.
  - Telefónico: Líneas de atención.
  - Virtual: Correos electrónicos, formularios web, plataformas en línea.
- **Procedimiento interno:** Deben establecer un procedimiento interno para la gestión de las PQR, que incluya:
  - Registro y radicación de las PQR.
  - Asignación de responsables para la gestión.
  - Seguimiento y control de los tiempos de respuesta.
  - Análisis de la información para la mejora continua.
- **Términos de respuesta:** Es fundamental cumplir con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para evitar sanciones.

- **Información al usuario:** Se debe brindar información clara y oportuna al usuario sobre el estado de su PQR.
- **Capacitación del personal:** El personal encargado de la atención de PQR debe estar capacitado en la normatividad vigente y en técnicas de atención al usuario.

#### **Contratos de Condiciones Uniformes:**

- Los contratos de condiciones uniformes para la prestación del servicio de aprovechamiento pueden incluir cláusulas específicas sobre la gestión de PQR, como los términos de respuesta y los mecanismos de solución de conflictos.

## **2. OBJETIVO:**

Establecer un sistema eficiente y transparente para la recepción, gestión y resolución de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) presentadas por los miembros de la asociación, la comunidad y otros actores relacionados con nuestra operación en el marco de la economía circular

## **3. CANALES DE RECEPCIÓN PQR DE CORPOARANDA**

#### **Físicos:**

- Oficinas principales de la asociación: Calle 17a # 55- 27 Puente Aranda
- Horarios de atención: lunes-sábado.

#### **Digitales:**

- Correo electrónico: [corpoaranda2016@gmail.com](mailto:corpoaranda2016@gmail.com) .
- Formulario en línea: <https://corporanda.com.co/>.

#### **Telefónicos:**

- Línea de atención: +573202855465.
- Horario de atención telefónica: lunes -sábado.

---

## **4. PROCEDIMIENTO**

### **4.1 Radicación de la PQR:**

- El solicitante debe presentar su petición, queja o reclamo a través de los canales dispuestos, indicando claramente:
  - Nombre completo.
  - Identificación (cédula, NIT, etc.).
  - Descripción detallada del asunto.

[corpoaranda2016@gmail.com](mailto:corpoaranda2016@gmail.com)  
Calle 17a # 55- 27 Puente Aranda

- Documentos o evidencias que respalden la solicitud.

#### **4.2 Registro:**

Toda PQR recibida será registrada en el sistema de gestión documental de la asociación, asignándose un número único de radicado.

#### **4.3 Asignación:**

El caso será asignado al área o responsable correspondiente para su evaluación.

#### **4.4 Respuesta inicial:**

Se emitirá una notificación de recibido al solicitante, indicando el tiempo estimado de respuesta, conforme a los términos legales establecidos.

#### **4.5 Análisis y gestión:**

El equipo asignado analizará el caso y tomará las acciones pertinentes para su resolución, conforme a la normativa vigente y las políticas internas.

#### **4.6 Respuesta final:**

Una vez resuelta la PQR, se emitirá una comunicación oficial al solicitante con el resultado del proceso.

---

### **5. TÉRMINOS DE RESPUESTA**

- **Peticiones:** Hasta 15 días hábiles, salvo que la normativa especifique un plazo diferente.
- **Quejas:** Hasta 10 días hábiles.
- **Reclamos:** Hasta 15 días hábiles.

En casos que requieran mayor tiempo para su resolución, se notificará al solicitante explicando las razones y el nuevo plazo estimado.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

- **Indicadores de gestión:** Se implementarán indicadores para medir el tiempo de respuesta, la satisfacción de los solicitantes y la eficiencia del sistema.
- **Revisión periódica:** El plan será revisado y ajustado anualmente para garantizar su eficacia y alineación con las necesidades de la asociación y la comunidad.

### 6.1 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO POR CAUSA SEGÚN RESOLUCION SSPD

| Causa                                  | Código | Indicador                                                                          | Fórmula                                                                                                                                                                                           | Meta                                                                                              | Frecuencia de Monitoreo | Responsable                 |
|----------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Seguridad y Riesgo                     | 306    | Porcentaje de PQR resueltas relacionadas con condiciones de seguridad o riesgo     | $\text{Porcentaje de Resolución} = \left( \frac{\text{PQR Resueltas (Seguridad)}}{\text{Total PQR Registradas (Seguridad)}} \right) \times 100$                                                   | Resolver al menos el <b>90%</b> dentro del término legal                                          | Mensual                 | Equipo de Gestión de PQR    |
| Frecuencias Adicionales de Recolección | 311    | Cumplimiento en la implementación de frecuencias adicionales de recolección        | $\text{Cumplimiento de Frecuencias} = \left( \frac{\text{Frecuencias Cumplidas}}{\text{Frecuencias Solicitadas}} \right) \times 100$                                                              | Cumplir el <b>95%</b> de las frecuencias solicitadas                                              | Trimestral              | Operativo y Logístico       |
| Afectación Ambiental                   | 314    | Número de acciones correctivas implementadas para mitigar afectaciones ambientales | $\text{Acciones Correctivas Implementadas} = \frac{\text{Total de acciones realizadas para mitigar impactos ambientales}}{\text{Total de acciones realizadas para mitigar impactos ambientales}}$ | Implementar al menos <b>5 acciones correctivas trimestrales</b> y reducir PQR en <b>20% anual</b> | Trimestral              | Equipo Ambiental            |
| Quejas Administrativas                 | 315    | Tiempo promedio de respuesta a las PQR administrativas                             | $\text{Tiempo Promedio de Respuesta} = \frac{\text{Suma de tiempos de respuesta (días)}}{\text{Total de PQR Administrativas}}$                                                                    | Responder en <b>máximo 5 días hábiles</b>                                                         | Mensual                 | Administrativo y Jurídico   |
| Infraestructura                        | 316    | Porcentaje de mejoras realizadas en la infraestructura                             | $\text{Porcentaje de Mejoras} = \left( \frac{\text{Infraestructura Mejorada}}{\text{Infraestructura Total}} \right) \times 100$                                                                   | Mejorar el <b>80%</b> de la infraestructura deficiente anualmente                                 | Anual                   | Infraestructura y Servicios |
| Indicador Global                       | Global | Porcentaje total de PQR resueltas                                                  | $\text{Resolución Global de PQR} = \left( \frac{\text{Total de PQR Resueltas}}{\text{Total de PQR Registradas}} \right) \times 100$                                                               | Resolver el <b>95%</b> de las PQR registradas dentro del término legal                            | Mensual                 | Equipo de Gestión de PQR    |

### 6.2 Análisis de la matriz de PQR de corpoaranda

#### 6.2.1. Distribución de PQR por Causa

Se identificaron las siguientes causas principales y su respectivo número de PQR:

- **Inconformidad en atención de condiciones de seguridad o riesgo (Cód. 306):**
  - **10 PQR registradas.**

- Es el mayor motivo de quejas, lo que indica una preocupación de los usuarios por la seguridad y posibles riesgos en las operaciones relacionadas con el servicio de aseo.
  - **Frecuencias adicionales de recolección (Cód. 311):**
    - **5 PQR registradas.**
    - Los usuarios perciben que no se cumplen las frecuencias adicionales solicitadas, lo que afecta la eficiencia del servicio.
  - **Afectación ambiental (Cód. 314):**
    - **10 PQR registradas.**
    - Representa un problema importante, ya que los usuarios denuncian impactos ambientales negativos asociados al servicio. Esto puede incluir derrames, contaminación o manejo inadecuado de residuos.
  - **Quejas administrativas (Cód. 315):**
    - **5 PQR registradas.**
    - Los usuarios reportan problemas con la atención administrativa, como demoras o respuestas inadecuadas en la gestión de sus solicitudes.
  - **Estado de la infraestructura (Cód. 316):**
    - **5 PQR registradas.**
    - Reclamos relacionados con condiciones deficientes de la infraestructura usada para el servicio (redes, tanques, contenedores, etc.).
  - **Códigos 304 y 305 (Causas sin PQR):**
    - No se reportaron casos relacionados con fallas por calidad en el servicio (Cód. 304) o negativa a prestar servicios especiales (Cód. 305). Esto puede significar que no son áreas críticas actualmente.
- 

## 6.2.2. Análisis General de la Prestación del Servicio

1. **Seguridad y Riesgo (Cód. 306):**
    - La seguridad debe ser priorizada, ya que representa una preocupación significativa entre los usuarios. Es probable que existan incidentes relacionados con la operación que afecten infraestructura pública, salud o condiciones laborales.
  2. **Afectación Ambiental (Cód. 314):**
    - Este alto número de PQR refleja la percepción de los usuarios sobre el impacto ambiental del servicio. Se requiere evaluar prácticas operativas y planes de mitigación para mejorar la sostenibilidad.
  3. **Frecuencias y Respuestas Administrativas:**
    - Las 5 PQR por frecuencias adicionales y las 5 por quejas administrativas revelan la necesidad de optimizar los tiempos y rutas de recolección, así como los canales de atención a usuarios.
  4. **Infraestructura (Cód. 316):**
    - Aunque menos reportado, la infraestructura deficiente también debe ser evaluada, pues puede empeorar la percepción general del servicio.
-

### 6.2.3 Conclusiones

1. **Áreas Críticas:**
    - **Seguridad, afectación ambiental y frecuencias adicionales** son los puntos prioritarios a atender.
  2. **Gestión Administrativa:**
    - Es importante garantizar que las oficinas de atención a usuarios sean eficientes y ofrezcan soluciones rápidas.
  3. **Percepción Ambiental:**
    - Existe un desafío en cambiar la percepción de los usuarios sobre el impacto ambiental del servicio.
- 

### 6.2.4 Recomendaciones

1. **Auditorías en Seguridad:**
  - Revisar condiciones operativas, capacitar al personal y garantizar protocolos adecuados de seguridad y manejo de riesgos.
2. **Planes de Mitigación Ambiental:**
  - Implementar medidas como el monitoreo ambiental, reciclaje eficiente y campañas educativas para reducir las quejas relacionadas.
3. **Optimización de Rutas y Frecuencias:**
  - Reestructurar las frecuencias de recolección adicionales y comunicar de forma clara los horarios a los usuarios.
4. **Mejoras Administrativas:**
  - Reducir los tiempos de respuesta en la atención de PQR mediante plataformas digitales o líneas especializadas.

## 7. FORMATO PQR CORPOARANDA

|                                                                                   |                                                                             |          |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------|--|
|  | <b>FORMATO DE PQRS</b><br><b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b> | Código:  |  |
|                                                                                   |                                                                             | Versión: |  |

A través del siguiente formulario se puede hacer llegar de manera respetuosa un reconocimiento, sugerencia, petición, solicitud de información, consulta, reclamo o queja, dependiendo de su necesidad y respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia de Corporación de Regulación y Puente Aranda ESP.

*Tenga presente que para garantizar el correcto trámite de su solicitud, el seguimiento de la misma y la entrega de la respuesta deberá usar exclusivamente este formato, en donde será de vital importancia consignar toda la información y sus datos de contacto actualizados.*

FECHA:

RADICADO SISTEMA No.

**Reconocimiento**  
Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte CORPOARANDA ESP; La respuesta o trámite será informado a los tres (03) días calendario después de su recepción.

**Petición**  
Esta opción le permitirá de manera respetuosa solicitar a CORPOARANDA ESP cualquier información relacionada con la prestación del servicio. La respuesta o trámite será informado a los cinco (5) días hábiles después de su recepción.

**Queja**  
Seleccione esta opción si Usted requiere manifestar una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que se le causó en la prestación del servicio y/o en la atención prestada por parte de uno o varios funcionarios de CORPOARANDA ESP.

**Reclamo**  
Seleccione esta opción si Usted requiere exigir, reivindicar o demandar una respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de CORPOARANDA ESP o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia**  
Si usted desea darnos su opinión, idea o propuesta sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio, ingrese por esta opción. Contados cinco (05) días hábiles después de la recepción daremos respuesta o información del trámite de la misma.

**DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD**

|            |                                            |         |                                            |
|------------|--------------------------------------------|---------|--------------------------------------------|
| EMPRESA:   | <input style="width: 150px;" type="text"/> | NIT:    | <input style="width: 100px;" type="text"/> |
| NOMBRES:   | <input style="width: 150px;" type="text"/> | CARGO:  | <input style="width: 100px;" type="text"/> |
| TELÉFONOS: | <input style="width: 150px;" type="text"/> | E-MAIL: | <input style="width: 100px;" type="text"/> |
| DIRECCIÓN: | <input style="width: 150px;" type="text"/> | CIUDAD: | <input style="width: 100px;" type="text"/> |

**P1. TIPO DE SOLICITUD** (Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar)

RECONOCIMIENTO ☐   
 PETICIÓN ☐   
 QUEJA ☐   
 RECLAMO ☐   
 SUGERENCIA ☐

**P2. DESCRIPCIÓN** (Detalle el motivo de su solicitud)

.....

.....

.....

.....

.....

**P3. DOCUMENTOS** (si es el caso, adjuntar documentos que sustenten la solicitud. Ej: Facturas, E-mail, entre otros)

| ITEM | TIPO DE DOCUMENTO | NUMERO DEL DOCUMENTO | VALOR DEL DOCUMENTO |
|------|-------------------|----------------------|---------------------|
|      |                   |                      |                     |
|      |                   |                      |                     |
|      |                   |                      |                     |
|      |                   |                      |                     |
|      |                   |                      |                     |
|      |                   |                      |                     |
|      |                   |                      |                     |

**P4. ACCIONES PARA MEJORAR** (¿Qué información o sugerencia podría suministrar para mantener o mejorar los servicios que prestamos?)

.....

.....

.....

.....

+573202855465      corporaranda2016@gmail.com      Calle 17a # 55- 27 Puente Aranda

## 8. REPORTES PQR SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LAS

**Resolución N° SSPD - 20161300011295 del 28 de abril de 2016**

**Resolución N° SSPD – 20188000076635 del 28 de 2018**

| Peticiones, Quejas y Recursos<br>Año: 2023<br>Departamento: CUNDINAMARCA<br>Municipio: BOGOTÁ<br>Empresa: CORPOARANDA |           |             |                  |                        |                            |                                      |                 |                                |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Departamento                                                                                                          | Municipio | Empresa     | Servicio Público | Cuenta con Oficina PQR | PQR recibidas año anterior | Causales por Prestación del Servicio | Otra Causal PQR | Registra Recibo/Res puesta PQR | Usuario Causal de Suspensión y Corte |
| CUNDINAMARCA                                                                                                          | Bogotá    | CORPOARANDA | ASEO             | Sí                     | 25                         | 35                                   | 10              | Sí                             | NO                                   |

| causal     | codigo causal | Detalle causa                                                     | Descripción del detalle de la causa                                                                                                                                                                                     | NO PQR |
|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Prestacion | 304           | Falla en la prestación del servicio por calida                    | Cuando el servicio prestado presentadeficiencias cualitativaen los términos del Art. 136 de la Ley 142 y la respectiva regulación.                                                                                      | 0      |
|            | 305           | Negativa de prestación de un servicio especial                    | Reclamación relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de                                                                                                | 0      |
|            | 306           | Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo | desacuerdo con la gestión realizada ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio. | 10     |
|            | 311           | Frecuencias adicionales de recolección                            | Incumplimiento de las frecuencias adicionales de recolección y transporte de residuos sólidos solicitadas                                                                                                               | 5      |
|            | 314           | Afectación Ambiental                                              | Hacer referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales relacionados con la prestación del servicio público.                                                                         | 10     |
|            | 315           | Quejas Administrativa s                                           | Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación del servicios                                                                                                                | 5      |
|            | 316           | Estado de las Infraestructur a                                    | Queja del usuario relacionada con las condiciones de la infraestructura relacionada con la prestación del servicio ( Redes, Tanques, etc)                                                                               | 5      |
|            |               |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         | 35     |

