

## GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, QUEJAS Y SOLICITUDES

### OBJETIVO:

Gestionar las peticiones, reclamos, quejas y solicitudes con integralidad para contribuir al cumplimiento de la normatividad aplicable, mejoramiento empresarial y fortalecimiento de las relaciones de confianza con los grupos de interés.

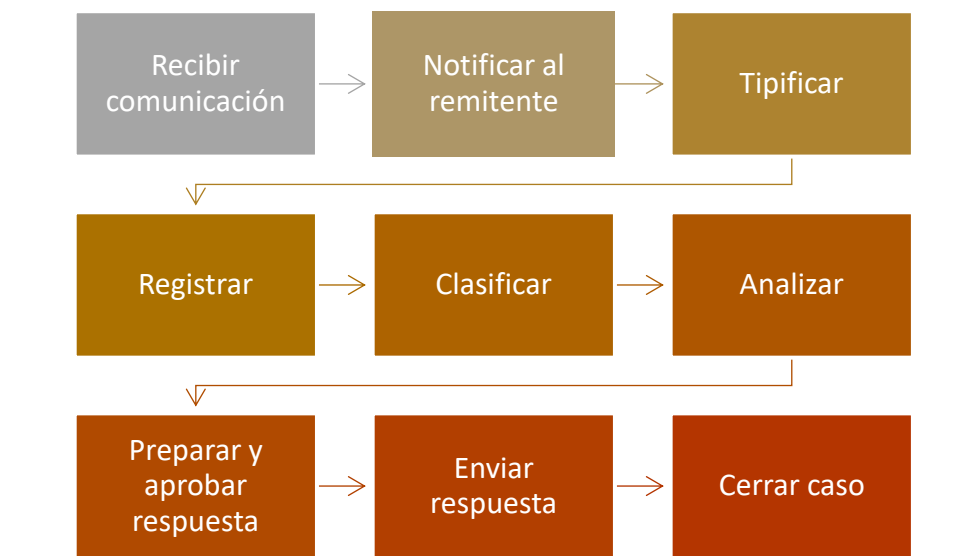
### DESARROLLO:

#### Criterios para la gestión de PRQS

La gestión de las PRQS debe realizarse:

- Conforme a lo establecido en la ley y lo acordado en el desarrollo de las relaciones con los grupos de interés.
- Con criterios de equidad.
- Considerando la interdependencia e interacción con otros actores involucrados.
- Cumpliendo con los plazos establecidos.
- Definiendo los canales apropiados de acuerdo con las necesidades de la Empresa y sus grupos de interés.
- Garantizando la trazabilidad e integridad de la información.
- Protegiendo los datos personales de los solicitantes, en cumplimiento de la normatividad vigente.

#### Proceso de atención



## Plazos de respuesta

- Las PRQS se deben **responder en un plazo de diez (10) días hábiles**.
- Cuando no sea posible resolver o contestar en dicho plazo, el equipo responsable deberá informarle al interesado antes de vencerse el término inicial, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta. El nuevo plazo no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.
- Cuando la PRQS esté relacionada con asuntos que **no son competencia** de ISAGEN, deberá remitirse a quien sea competente **dentro de los cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha de su recibo. Si la organización competente no es identificable se le informará al interesado dentro del mismo plazo.
- Si se requiere **información adicional** para dar respuesta a la PRQS, podrá solicitarse al interesado **dentro de los diez (10) días hábiles** y este tendrá un plazo de máximo de 1 mes (contando días hábiles) para suministrarla. Se entenderá que el interesado ha desistido cuando no envíe la información en este plazo, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual a 30 días.