

PROCESO SQR COMUNIDAD

Introducción

En línea con el PMA_SOC_01 Programa de atención, información y participación comunitaria, desde Gramalote se estableció el procedimiento de Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR) con el objetivo de recepcionar y gestionar las expectativas, comunicaciones, inquietudes y manifestaciones de los actores sociales, comunitarios y públicos respecto al proyecto Gramalote.

El proceso de SQR comunidad tiene como objetivo proporcionar una guía clara y concisa sobre el mecanismo de SQR, entregando información detallada sobre los canales dispuestos para la recepción, orientando la radicación y socializando la gestión de Gramalote para la atención de las SQR.

Definiciones

Solicitud: Peticiones relacionadas con categorías como:

- **Solicitud de información:** Petición formulada por los particulares para tener acceso a la información.
- **Solicitud de reunión:** Petición de espacios de reunión con dependencias para tramites específicos.
- **Solicitud de apoyos:** Procedimiento de petición para aportes sociales.
- **Solicitud de documentos:** Petición formal de uno o varios documentos de la organización.
- **Solicitud de ingreso a predios:** Petición de ingreso a predios de Gramalote.
- **Solicitud de comodatos:** Solicitudes uso de bienes e inmuebles de Gramalote.
- **Solicitud de arrendamiento:** Propuesta de solicitud de contrato de arrendamiento de inmuebles de Gramalote.

Queja: Inconformidades, expresiones de disgusto o descontento que llaman la atención o plantean cuestiones de Gramalote con respecto a sus actividades o impactos.

Reclamo: Acusaciones de daño, pérdida o deterioro de elementos tangibles e intangibles, los cuales invocan una compensación por el impacto generado.

Derecho de petición: Petición enmarcada en el artículo 23 de la Constitución, formulada por los particulares para tener acceso a la información. Específicamente en la ley 1755 de 2015, artículo 32 que reglamenta el derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Sólo se considera Derecho de Petición aquellos que indiquen el artículo Artículo 32.

Portafolio de servicios: Presentación de una empresa y servicios ofrecidos.

PROCESO SQR COMUNIDAD

Invitaciones: Acto a través del cual se le comunicará que acuda a un evento organizado.

Agradecimientos: Acto a través del cual se expresa agradecimiento por la vinculación a un evento organizado.

Canales disponibles para radicar una SQR

Con el fin de garantizar el acceso al mecanismo de SQR, desde Gramalote se dispone de diversos canales para la recepción y radicación:

Presencial

1. Mediante los puntos de atención a la comunidad:



San Roque

Calle 19 N° 18-58, Parque Principal



San José del Nús

Diagonal D 14-16, Juan XXIII Calle El Hospital



Providencia

Calle 04 N° 9-171

2. Punto de atención a la comunidad (PAC) Móvil, durante las jornadas itinerantes.
3. Profesionales autorizados en campo.

Virtual



Correo electrónico

comunidad.providencia@gramalote.com



Línea telefónica

3214576000



Página web

<https://gramalote.com/contacto-nueva/>

Gestión de la SQR

Recepción y radicación de la SQR, al momento de recibir el documento el colaborador de Gramalote, valida el cumplimiento de los requisitos para la radicación, registra los datos y tramita el documento para generar el número de radicado, el cual respalda la gestión y cierre de la comunicación en los tiempos establecidos.

Una vez generado el radicado se entrega copia al interesado (de acuerdo con el medio de recepción y tipo de notificación autorizado) y se informa el tiempo establecido para su respuesta.

PROCESO SQR COMUNIDAD

La SQR es tramitada a través del Sistema de Información Social mediante el procedimiento de gestión y escalamiento interno, Gramalote se encarga de:

- Clasificación
- Asignación
- Seguimiento a las respuestas

El proceso finaliza con la entrega y notificación de recibido de la respuesta al solicitante, garantizando de esta manera la trazabilidad y respectivo cierre.

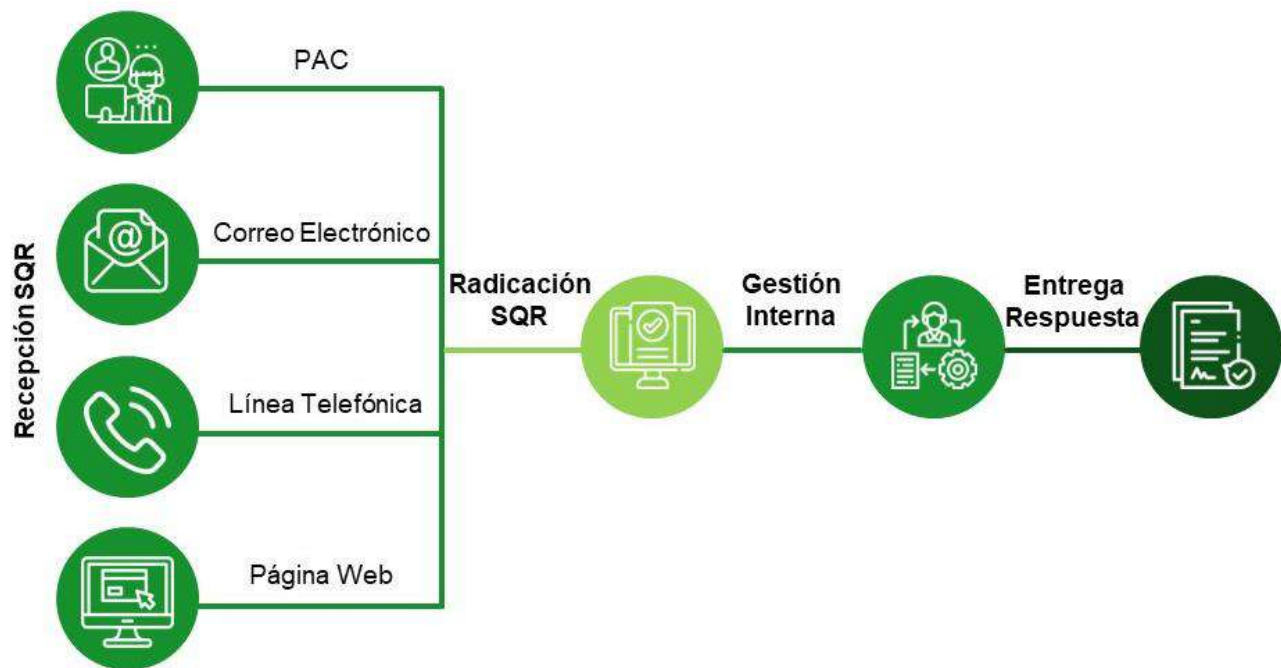


Ilustración 1 Matriz gestión SQR

Nota: La entrega de respuesta por parte de Gramalote **NO** significa la aceptación de esta, el interesado podrá iniciar nuevamente el proceso de radicación a través del mecanismo o dar continuidad a través de medios legales.

Requisitos para radicar una SQR

Para la radicación de SQR ante Gramalote, la persona interesada diligencia el formato establecido o entrega la comunicación escrita con los datos personales y/o de la entidad:

Persona natural:


- Fecha y lugar
- Nombres y apellidos completos

PROCESO SQR COMUNIDAD

- Tipo y número de documento de identidad
- Número de teléfono – celular
- Correo electrónico
- Firma

Organización comunitaria, pública y privada:

- Documento en membrete de la entidad
- Fecha y lugar
- Nombre de la entidad, nombres y apellidos completos del representante
- NIT- personería jurídica
- Número de teléfono – celular
- Correo electrónico corporativo
- Firma

	ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: F1 Versión: 4 Fecha: Octubre 2023
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE		
Nombres y Apellidos: _____ D.I.No.: _____		
Sexo: Mujer <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> ¿Pertenece a la comunidad LGBTQ+?: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿A qué grupo? _____		
Se identifica como: Mujer <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Persona no binaria <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____ No desea responder <input type="checkbox"/>		
¿Se considera víctima de conflicto? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
DATOS DE CONTACTO		
Dirección _____ Ciudad _____ Municipio _____ Vereda _____		
Teléfono 1 _____ Celular _____ E-Mail _____		
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD		
Fecha de presentación: ____ / ____ / ____		
TIPO DE SOLICITUD		
Solicitud <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/>		
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBE LA SOLICITUD		
Verbal <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Escrita <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Página Web <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD		
Describa lo sucedido enumerando cada uno de los hechos y teniendo en cuenta estas preguntas: ¿Qué ocurrió?, ¿Cómo ocurrió?, ¿Cuándo ocurrió?, ¿Dónde ocurrió?, ¿Quién o quienes estuvieron involucrados?		
<small> * Pregunta no obligatoria Nota: Este documento no constituye un Derecho de Petición dada las características del mismo. Declaro que autorizo a Gramalote Colombia (entidad que le recibe) y tratamiento de mis datos personales, así como a la pública de datos personales, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2091 de 2014, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1373 de 2013, con la firma de este documento manifiesto que he leído, entendido y acepto las condiciones y políticas de privacidad de datos de la compañía. </small>		

FIRMA DEL SOLICITANTE _____

FIRMA RECEPTOR SOLICITUD _____

Ilustración 2. Formato SQR

PROCESO SQR COMUNIDAD

Recomendaciones al momento de radicar

Con el fin de garantizar una mayor efectividad desde el mecanismo de SQR, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Sea claro y conciso: Explica el motivo de la solicitud y proporcione toda la información relevante. Evita información innecesaria que pueda dificultar la comprensión de la solicitud.
- Incluya detalles precisos: Proporcione información específica sobre la situación o el problema que está enfrentando.
- Adjunte evidencia o documentación relevante: Si es posible, añada fotos, documentos, anexos que respalden la solicitud.
- Las solicitudes de apoyos comunitarios deben ser dirigidas por grupos organizados, asociaciones o colectivos comunitarios de acuerdo con lo establecido dentro del procedimiento de inversión social de Gramalote.

Nota: Al presentar una SQR ante Gramalote el interesado acepta el tratamiento de sus datos personales en cumplimiento a lo dispuesto en la **Ley 1581 de 2012**, “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*” con sus decretos reglamentarios y demás normas que regulen o complementen lo concerniente a la Protección de Datos.

Tiempos de respuesta

De acuerdo con los estándares y procedimientos definidos por Gramalote, se establece un tiempo de respuesta a partir de la fecha de radicación según el tipo de SQR:

Tipo de SQR	Tiempo de respuesta
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Derecho de petición	15 días hábiles
Solicitud de apoyo	60 días hábiles
Solicitud documentos	15 días hábiles
Solicitud de información	15 días hábiles
Solicitud de reunión	15 días hábiles
Solicitud de ingreso a predios	15 días hábiles
Solicitud de comodato	60 días hábiles
Solicitud de arrendamiento	60 días hábiles
Invitaciones	15 días hábiles
Agradecimientos	15 días hábiles
Portafolio de servicios	15 días hábiles

PROCESO SQR COMUNIDAD

Conforme la normatividad aplicable, previo al vencimiento, por una (1) sola vez, Gramalote podrá solicitar prórroga por un término igual al inicial, con el fin de revisar a profundidad la respuesta o de solicitar documentos adicionales al interesado(a).

Proyectó: VHiguita

Revisó:

Aprobó:

Anexos/A