

	<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	<b>Código:</b> PRO-API-03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS	<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 27/04/2022
		<b>Página:</b> 1

# PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS





	<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	<b>Código:</b> PRO-API-03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS	<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 27/04/2022
		<b>Página:</b> 3

## ELEMENTOS DEL FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS (BASE DE DATOS)

- **Número del consecutivo**

Esta casilla corresponde al número de seguimiento que se va a asignar a cada grupo de interés (ciudadano, persona interesada en los servicios institucionales, entidad pública/privada, medio de comunicación, universidad/academia) que contacte con la RAP Pacífico.

La codificación se ejecutará de la siguiente manera:

Últimos dos dígitos del Año/Mes/Número asignado

Ej: **2201-01**

En este caso la codificación establecería que, en el 2022, mes de enero se recibió un PQRSD/Otro de un grupo de interés, el cual fue codificado con el número 01.

- **Clasificación de grupo de interés**

En esta casilla, quien radica el formato debe escoger la opción que se adapte al grupo de interés que responda a la necesidad, estos pueden ser: Ciudadano, persona interesada en los servicios institucionales, entidad pública/privada, medios de comunicación y universidad/academia.

- **Nombre**

En esta casilla, se debe asignar un nombre que permita identificar: el ciudadano, la persona interesada en los servicios institucionales, la entidad pública o privada, los medios de comunicación o la universidad/academia, que contacte con la RAP Pacífico.

- **Tipo de solicitud**

	<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	<b>Código:</b> PRO-API-03
		<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS	<b>Fecha:</b> 27/04/2022
		<b>Página:</b> 4

En este apartado se debe tener en cuenta la siguiente información:

**Petición:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información, orientación, copia de documentos (cuando es jurídicamente viable) o consultas, relacionada con los servicios que brinda la entidad.

**Queja:** Es un derecho de petición de carácter general que contiene una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la entidad.

**Reclamo:** Es un derecho de petición de carácter general que contiene una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los procesos, procedimientos o servicios ofrecidos por la entidad.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Felicitación:** Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos.

**Denuncia:** Es la forma como inicia una actuación judicial en razón de la comisión de un posible acto delictivo o disciplinario.

**Otro:** Corresponde a otro tipo de solicitud que no se encuentre en la clasificación anteriormente descrita.

- **Fecha de recepción**

Corresponde al día, mes y año de recepción de la solicitud del grupo de interés, por parte del área de comunicaciones.

- **Canal de recepción:**

Corresponde al medio por el cual se recibe la solicitud del grupo de interés; este puede ser: vía correo electrónico, WhatsApp, Instagram, Facebook, YouTube, LinkedIn, llamada telefónica y/o solicitud física.

	<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	<b>Código:</b> PRO-API-03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS	<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 27/04/2022
		<b>Página:</b> 5

- **Asunto, descripción, u objeto del contacto con la RAP Pacífico:**

En este apartado se debe describir brevemente el motivo de la solicitud del grupo de interés hacia la RAP Pacífico.

- **Nombre de quien recibe la solicitud:**

En esta casilla se debe indicar el nombre de la persona quién recibió la solicitud del grupo de interés.

- **Área**

En esta casilla se debe indicar el área a la que pertenece la persona quien recibe la solicitud.

### **APARTADO DE EVIDENCIAS EN EL FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS**

En el formato para el seguimiento y evaluación de la atención a las partes interesadas, (en las siguientes hojas de Excel) coexiste un espacio en el cual el encargado de la radicación de la solicitud debe incluir una evidencia fotográfica (captura de pantalla) de la conversación entre la parte interesada y la respuesta brindada.

El espacio para las evidencias está clasificado por meses (enero-diciembre) y en cada hoja existe un cuadro en el cual se presentan 2 espacios: el primero para anexar el numero de consecutivo (el cual es tomado de la hoja N°1 de la base de datos) y el segundo, para el anexo de la captura de pantalla.

Foto ilustrativa de la metodología a utilizar:

