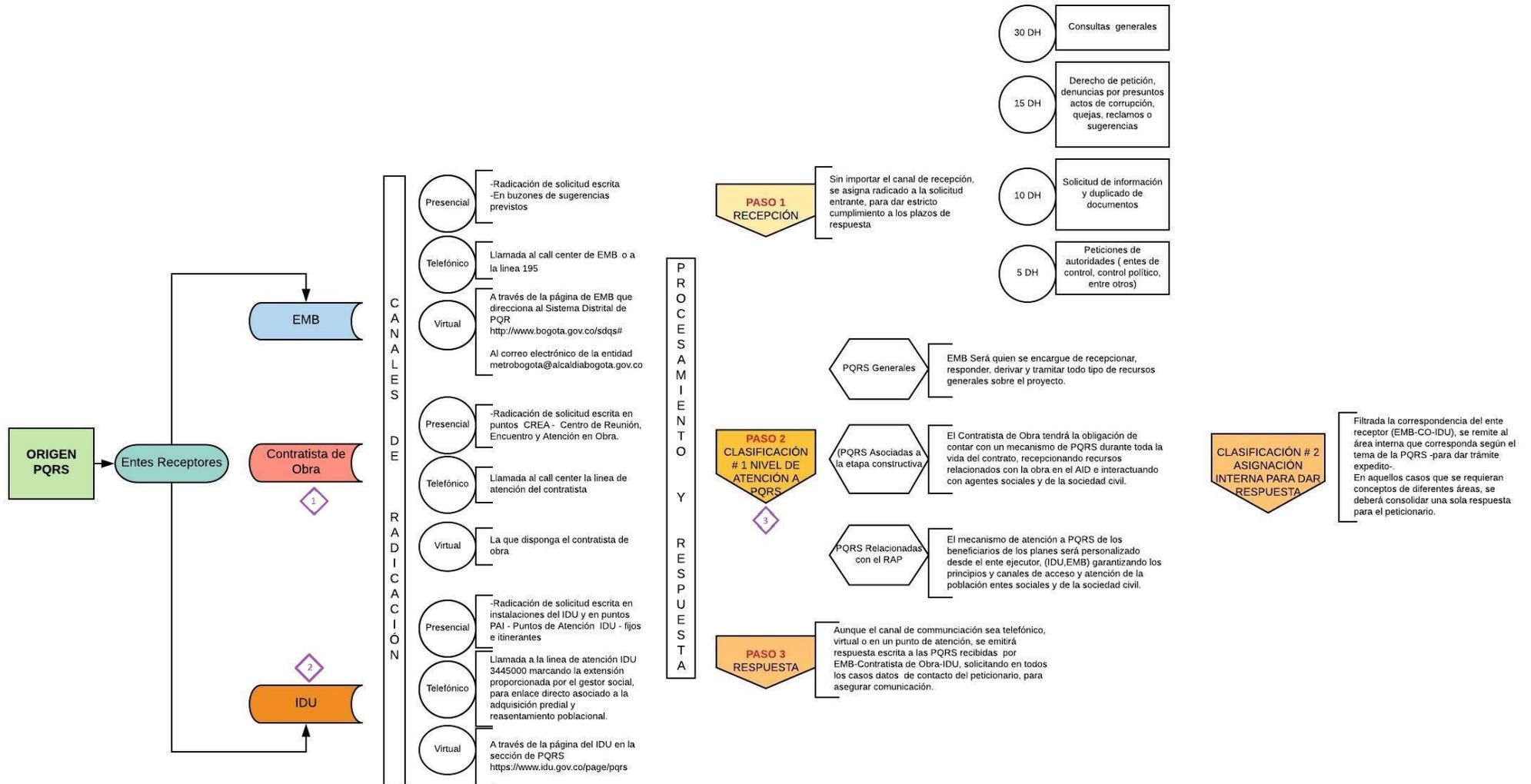


Anexo 3

Plan de Reasentamiento General Primera Línea de metro de Bogotá

Esquema - Flujoograma de Atención de PQRS



Notas:

| | |
|---|--|
| 1 | <p>Es responsabilidad del contratista proyectar la respuesta del 100% de PQRS asociada a la etapa constructiva, bien sea aquellas que recibió directamente a través del área responsable de atención al público y recepción de peticiones con que cuente el contratista o porque le fueron asignadas por la EMB. En cualquiera de los dos casos la respuesta proyectada debe ser remitida a la EMB para que esta última oficie o envíe la respuesta al peticionario.</p> <p>El contratista de obra hará seguimiento a los recursos recibidos y su estado de respuesta e informará los resultados de este seguimiento en los comités de seguimiento desarrollados semanalmente o con la periodicidad que se fije en sus contratos. En este espacio de seguimiento se estudiarán las PQRS que impliquen un nivel de respuesta complejo o que exceda el tiempo de contestación tipificado en la Ley 1755 de 2015, casos en los que se emitirá respuesta señalando los tiempos de cierre de la petición y las razones por las que no se emite contestación o alternativa de solución final.</p> |
| 2 | <p>Tanto EMB como IDU manejan los mismos canales de radicación y el mismo protocolo de atención a PQRS tanto para el asunto de Reasentamiento como para temas generales radicados por la ciudadanía.</p> |
| 3 | <p>Una vez recibida la PQRS por parte de EMB, el Contratista de Obra o IDU, procede a verificar si existe competencia de respuesta por el ente receptor a los recursos interpuestos. <u>DE NO SER ASÍ, DEBE RETORNAR DE MANERA INMEDIATA LAS PQRS A EMB</u> para su redistribución o devolución a la administración Distrital; esta última vía, en aquellos casos que las PQRS no tengan ninguna relación con el proyecto Metro de Bogotá.</p> |