

	PROCEDIMIENTO		
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)		
GESTIÓN SOCIAL			
PD-SOC-001	VERSIÓN: 3	FECHA: 02/07/2026	 Documento Controlado

CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Descripción Del Cambio	Responsable	
0	24/05/2022	Emisión del documento	Elaboró	ROSA ELENA SÁNCHEZ RUBIO Coordinadora Social
			Revisó	LUCAS POSADA VILLEGAS Director Jurídico
			Aprobó	JUAN CARLOS GUEVARA Gerente
1	1/08/2024	Complementar con perspectiva de género, PQRS anónimas y confidenciales.	Elaboró	ROSA ELENA SÁNCHEZ RUBIO Coordinadora Social
			Revisó	LUCAS POSADA VILLEGAS Director Jurídico
			Aprobó	JUAN CARLOS GUEVARA Gerente
2	2/10/2024	Enfoque de género y diferencial. Atención PQRS por violencia de género.	Elaboró	LORENA ARIAS SUAREZ Residente Social ROSA ELENA SÁNCHEZ RUBIO Coordinadora Social
			Revisó	LUCAS POSADA VILLEGAS Director Jurídico
			Aprobó	JUAN CARLOS GUEVARA Gerente
3	02/07/2026	Actualización del mecanismo de recepción de PQRS	Elaboró	ISAAC NAVARRO PÉREZ Residente Social Jurídico
			Revisó	ROSA ELENA SÁNCHEZ Directora Social NATALIA ANGELICA CAMPOS Directora Jurídica
			Aprobó	JUAN CARLOS GUEVARA Director de Proyecto

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
2.1. Objetivo General	5
2.2. Objetivos Específicos	5
3. ALCANCE	5
4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	6
5. DEFINICIONES	8
6. CANALES DE RECEPCIÓN PQRS USUARIOS	12
6.1. Medios electrónicos	13
6.1.1. Atención por correo electrónico	13
6.1.2. Página web	13
6.1.3. Atención telefónica	13
6.2. Medios Físicos	14
6.2.1. Oficina fija y presencial	14
6.2.2. Oficina Móvil y presencial	14
6.2.3. Buzón de PQRS Usuarios	15
6.2.4. Correspondencia	15
7. CANALES PARA PERSONAL DEL CONCESIONARIO	15
7.1. Buzón De PQRS Personal Vinculado	15
7.2. Canales De Atención Al Usuario Compartidos Con Personal Vinculado	16
8. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE PQRS	16
7.1. Recepción De PQRS	16
7.2. Asignación de PQRS	20
9. PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS	21

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

8.1.	Apoyo En El Proceso De Respuesta De Las PQRS	21
8.2.	Revisión De Respuesta Por Parte Del Área Social	22
10.	CIERRE DE LA PQRS	22
11.	ESQUEMA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PQRS	23
12.	SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MECANISMO EN LOS TERRITORIOS.....	27
13.	INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.....	27
14.	DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA.	28
14.1	Formatos	28
14.2	Documentos De Referencia	28

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Esquema de procedimientos de atención en oficina física y móvil	23
Tabla 2	Esquema de procedimiento de atención telefónica	25
Tabla 3	Esquema de procedimiento de atención por medios electrónicos	26

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

1. INTRODUCCIÓN

El Concesionario Avenida Longitudinal de Occidente Tramo - Sur, proyecto de Asociación Público Privada en convenio con COHERPA SAS Ingenieros Constructores, Mario Huertas Cotes – MHC y Pavimentos Colombia SAS, en el desarrollo del Plan de Gestión Social Contractual (PGSC), a través del Programa de Atención al Usuario deberá recibir, atender y tramitar oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que presenten de la comunidad del área de influencia, los usuarios de la vía, las autoridades municipales y locales.

Respondiendo a lo mencionado, se realiza el procedimiento dirigido a Directores, Coordinadores y demás personal involucrado dentro del proyecto, con el fin de darlo a conocer y aplicarlo frente a la atención al usuario, lo cual permite realizar el debido control, garantizando un buen servicio para propender la participación de los diferentes sujetos del corredor vial y las entidades competentes bajo la normatividad legal vigente, el enfoque diferencial y los derechos humanos fundamentales.

El siguiente documento comprende principalmente el procedimiento de recepción, asignación, respuesta, traslado, verificación, seguimiento, notificación cierre y archivo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con sus correspondientes responsables, el cual se implementará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. En el ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Así mismo, se tendrá en cuenta que el ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Siendo este mecanismo de fácil entendimiento, sin obstáculos, como idioma, genero, etnia, nivel de escolaridad, poder económico, movilidad, cultura, tradición, religión, buscando el acceso más rápido e idóneo. Para lo cual se dispone de profesionales idóneos que facilitan el acceso y/o atención de cualquier persona.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Promover un buen manejo del programa de atención al usuario de Concesión Avenida Longitudinal de Occidente , Tramo Sur, - “ALO SUR”, estableciendo mecanismos oportunos para la recepción, atención y tramitación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), presentadas por la ciudadanía y usuarios en general; respondiendo a parámetros y lineamientos de la Constitución Política de Colombia, leyes vinculantes, y demás normas concordantes, para la implementación de la Gestión Social, con enfoque de derechos humanos, perspectiva diferencial, que facilite la atención incluyente, participativa, amable y respetuosa a la ciudadanía, que son recibidos por las diferentes canales de atención.

2.2. Objetivos Específicos

- Garantizar una respuesta oportuna ofreciendo información relevante, clara y de fondo al usuario con respecto a su PQRS, garantizando los tiempos de cumplimiento de contestación a las mismas.
- Argumentar un adecuado cierre o seguimiento de las PQRS, contribuyendo a que el usuario perciba que fue atendido o resulta su manifestación.
- Facilitar el proceso de recepción de las manifestaciones ciudadanas respetando el derecho al anonimato y confidencialidad, a través de profesionales sociales idóneos para la atención de las personas.
- Incluir la perspectiva diferencial y enfoque de derechos humanos en el sistema de atención al usuario considerando las necesidades, experiencias y expectativas de las personas, garantizando un trato equitativo y respetuoso.
- Promover un ambiente de calidez y confianza para la atención integral de quejas por casos de violencia de género y acoso laboral, articulado con el sistema distrital o ente correspondiente para activar las rutas respectivas.
- Promover espacios de participación propositiva de los usuarios y comunidad en general por medio de estrategias de escucha, actividades pedagógicas y educativas para el mejoramiento continuo de la atención.

3. ALCANCE

El siguiente procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios de la vía, comunidades del Área de Influencia del Proyecto y ciudadanía en general; así como a las autoridades locales, municipales, asociaciones, gremios y grupos de interés, igualmente a trabajadores, proveedores y contratistas. Este procedimiento inicia con la recepción de las PQRS presentadas por el usuario, se aperturan y gestionan según corresponda la atención y/o respuesta, realizando el seguimiento al procedimiento aplicado y finaliza con el cierre y entrega de informes a las entidades correspondientes, las cuales responden a la Interventoría y la Agencia Nacional de Infraestructura ANI.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Gerencia

- Liderar el proceso de atención y respuesta de las PQRS, como representante legal de la Concesión.
- Promover la activa participación de todos los niveles de la organización en la atención y respuesta oportuna de todas las PQRS recepcionada dentro del Sistema de Atención del Usuario.
- Definir y disponer los procesos necesarios para implementar el presente documento, Revisar y firmar las respuestas de las PQRS que emite la organización.
- Disponer los recursos humanos, técnicos, operativos y financieros para la ejecución eficaz del Plan de Gestión Social Contractual, incluyendo el programa de atención al usuario y las demás obligaciones del equipo social.

Jurídica

- Revisar en el caso que se requieran las proyecciones que realizan las diferentes áreas con el fin de dar respuesta a una PQRS, de acuerdo con la pertinencia.
- Sustentar las respectivas modificaciones a que haya lugar en el caso de requerirse.
- Garantizar el cumplimiento de las leyes, normas, derechos y deberes fundamentales en el manejo de las PQRS.

Directores/Coordinadores de área

- Garantizar la aplicación general del presente documento entre todos los colaboradores del área a su cargo.
- Generar respuesta oportuna a las PQRS asignadas.
- Diseñar e implementar el procedimiento de atención de PQRS.
- Informar al personal del área liderada sobre las sanciones y multas que acarrea a Concesión la NO atención oportuna de las PQRS.
- Gestionar la línea técnica para el manejo del sistema de atención al usuario en el marco de los derechos humanos y enfoque diferencial a las áreas o personal a cargo.
- Coordinar con Gestión Humana los respectivos llamados de atención al personal del área liderada, en los casos en que no se dé respuesta oportunamente a las PQRS asignadas.
- Realizar seguimiento a la respuesta por parte de terceros, en el caso que el tratamiento y/o respuesta sea asignada a un contratista.
- Implementar los procesos necesarios para llevar a cabo el procedimiento de las PQRS del Concesionario.
- Direccionar los recursos humanos, técnicos, operativos y financieros para la ejecución eficaz del Plan de Gestión Social Contractual, incluyendo el programa de atención al usuario y las demás obligaciones del equipo social.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Residente del programa de atención al usuario

- Diseñar e implementar el procedimiento de atención de PQRS.
- Difundir, socializar y capacitar el procedimiento de PQRS con las diferentes áreas de la Concesión.
- Realizar la asignación de las PQRS a las diferentes áreas de la Concesión. Realizar control y seguimiento en la respuesta oportuna y dentro de los plazos establecidos en el Plan de Gestión Social Contractual para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
- Realizar asesoría, seguimiento y control a las diferentes áreas de Concesión en la respuesta oportuna, dentro de los plazos establecidos por la ley, para la atención de los derechos de petición.
- Brindar asesoría al Auxiliar Administrativo y Social para la debida recepción, asignación y cierre de PQRS.
- Coordinar y garantizar la entrega de la respuesta de la PQRS al peticionario de manera oportuna.
- Solicitar al personal de las diferentes áreas de Concesión la atención oportuna de las PQRS que están próximas a vencerse, teniendo en cuenta los plazos de ley para la atención de los derechos de petición.
- Salvaguardar la información del proceso de atención al usuario, por medio de los documentos establecidos para tal fin (consolidado de PQRS recepcionadas), como soporte las gestiones realizadas.
- Liderar espacios formativos al personal sobre igualdad de género, enfoque diferencial, sensibilización en trato incluyente y derechos humanos.
- Promover el uso del lenguaje inclusivo para el buen trato de los usuarios en general.
- Implementar campañas de sensibilización a través de diferentes estrategias educativas y pedagógicas en igualdad de género, derechos humanos y enfoque diferencial.
- Socializar el presente mecanismo de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias – PQRS, con las comunidades del Área de Influencia del Proyecto y ciudadanía en general; así como a las autoridades locales, municipales, asociaciones, gremios y grupos de interés, igualmente a trabajadores, proveedores y contratistas.

Residente social/Auxiliar Social

- Organizar los soportes de recepción de las PQRS que presenten las autoridades municipales, comunidad del área de influencia, usuarios de la vía y demás partes interesadas.
- Brindar apoyo a las demás áreas de la Concesión para radicar oportuna y dentro de los plazos establecidos en el Plan de Gestión Social la atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

- Mantener organizado y actualizado el archivo físico y digital de las PQRS para soporte de las gestiones realizadas.
- Realizar el ingreso de la PQRS al sistema SINCO y al Sistema de Información de Contabilización y Control SICC.
- Atender las oficinas disponibles para los usuarios promoviendo un trato adecuado, incluyente, diferencial y en armonía con los orientado en el presente documento.

Por otro lado, la responsabilidad aplicable sobre dicho procedimiento es responsabilidad general, de cada área de concesión, así como de los contratistas, proveedores, prestadores de servicios, que deben cumplir con este.

5. DEFINICIONES

PQRS: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Usuario: Toda persona, organización y entidad que hace uso o incide en los servicios del corredor vial de la Avenida Longitudinal del Occidente - Tramo Sur.

Peticionario: "Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología".

Petición: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades en los términos señalados en la Constitución y la Ley por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma".

Derecho de petición: Es el requerimiento o derecho que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado, puede ser presentada por motivos de interés particular o general, y a obtener pronta resolución. (15 días hábiles para su respuesta)

Derecho de petición de interés general: "Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario".

Derecho de petición de interés particular: "Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno".

Petición de información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a Concesión con el fin de que se brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad por parte del proyecto. (10 días hábiles para su respuesta).

Acceso a información pública: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Concesión, con el fin de conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, bien sea que la genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. (10 días hábiles para su respuesta)

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Petición de documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Concesión de Infraestructura Vial, con el fin de obtener copia auténtica o fotocopias de documentos que reposan en la Entidad. Esta actividad comprende que el interesado en tomar copias entregue el documento de identidad original para garantía de la devolución del mismo y que asuma el costo de las copias, en caso de que los soportes sean de mayor custodia se hará el acompañamiento por personal del Concesionario.

Petición de consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Concesión relacionado con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia. (30 días hábiles para su respuesta).

Queja: Es la insatisfacción verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a Concesión ALO Sur con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que hace una persona natural o jurídica público o privada a Concesión ALO Sur sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencia: Es el consejo o idea que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a Concesión para el mejoramiento de los servicios a cargo de la Entidad.

Desistimiento tácito: Situación en la cual la peticionaria o el peticionario no completan la solicitud de ampliación información requerida por una entidad dentro del término establecidos para poder dar una respuesta oportuna y de fondo en el plazo de 30 hábiles.

Respuesta: Contestación o manifestación por la cual la entidad busca informar a la ciudadanía las acciones o decisiones frente a su PQRS.

Respuesta parcial: Ocurre cuando la entidad o autoridad solo se pronuncia sobre una parte de los temas planteados en la petición, sin abordar todos los puntos solicitados de fondo y completamente, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.

Respuesta definitiva: es aquella que la entidad o funcionario resuelve de manera clara, completa y detallada la petición planteada, realizando un proceso analítico sobre los hechos y los motivos expuestos por el peticionario, dando respuesta y el cierre a la petición.

Queja por violencia de género: Hechos de acoso sexual, violencia de género o discriminación por parte de empleados o contratistas del Concesionario ALO Sur, en el ejercicio de sus funciones u obligaciones laborales hacia compañeros de trabajo o personas de la comunidad en general.

Violencia de género: La violencia de género se manifiesta a través de acciones, comportamientos o palabras que buscan dañar de forma física, psicológica, emocional o sexual a las mujeres o personas pertenecientes LGBTIQ+.

Acoso sexual: son prácticas de connotación sexual ejercidas por personal del proyecto en el espacio público o en ámbito laboral para compañeros de trabajo o personas externas, este tipo

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

de violencia suele causar malestar en la víctima al no ser consentida, incluye, gestos sexuales, comentarios sexuales y persecución. (Ley 1257 de 2008, Artículo 29).

Violencia contra la mujer: Cualquier acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado. (Ley 1257 de 2008, Artículo 2).

Violencia física: Consiste en causar o intentar causar daño a una persona, compañero de trabajo o de la comunidad golpeándola, propinándole patadas, quemándola, agarrándola, pellizcándola, empujándola, dándole bofetadas, tirándole del cabello, mordiendo, denegándole atención médica u obligándola a consumir alcohol o drogas, así como empleando cualquier otro tipo de fuerza física contra ella. Puede incluir daños a la propiedad.

Violencia verbal: El abuso verbal puede abarcar menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras que sean especialmente incómodas para la interlocutora, amenazas de ejercer otras formas de violencia contra la víctima o contra alguien o algo de su aprecio. Otras veces el abuso verbal está relacionado con las raíces de la víctima, insultos o amenazas a causa de su religión, cultura, idioma, orientación sexual (supuesta) o tradiciones.

Violencia sexual: La violencia sexual incluye muchas acciones que hieren a cada víctima de manera similar en lo público como en lo privado. Algunos ejemplos son la violación (violencia sexual que incluye alguna forma de penetración en el cuerpo de la víctima), violación en el matrimonio e intento de violación. Otros tipos de actividad sexual forzada: ser forzada a mirar a otra persona masturbarse o a masturbarse delante de otras personas, ser forzada a tener sexo sin protección, acoso sexual y, en el caso de las mujeres, abuso en relación a la reproducción (embarazo forzado, aborto forzado, esterilización forzada).

Violencia socioeconómica: La violencia socioeconómica es causa y a la vez efecto de las relaciones de poder entre hombres y mujeres. Algunas de las formas más típicas incluyen quitarle a la víctima sus ganancias, no permitirle tener un ingreso separado (condición de "ama de casa" forzada, trabajo no remunerado en el negocio familiar), o ejercer violencia física que la incapacita para el trabajo. En la esfera pública puede incluir negarle acceso a la educación o trabajo (igualmente) remunerado (principalmente a las mujeres), negarles acceso a los servicios, excluirla de ciertos trabajos, negarle empleo o el ejercicio de sus derechos civiles, sociales o políticos.

Violencia psicológica: Consiste en provocar miedo a través de la intimidación; en amenazar con causar daño físico a una persona, o con destruir sus elementos de trabajo; casos del personal con su familia, en someter a una persona a maltrato psicológico o en forzarla a aislarse de sus amistades, o de sus compañeros del trabajo.

Discriminación: Es un acto de agresión, ya sea por acción, omisión o prejuicio, en el que se excluye a una persona de un grupo social, de un trabajo en equipo, de un evento laboral o, en atención al usuario, por el simple hecho de hacer parte de las comunidades vulnerables,

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

campesinos, habitantes de calle, etnias, discapacidad, comunidad LGBTIQ+, bien sea por sus características físicas, morales, psicológicas, culturales o de cualquier tipo, o porque no cumpla con lo establecido dentro de los cánones hegemónicos del grupo. Los actos discriminatorios afectan a la sociedad de una manera negativa, contraen a personas y debilitan su autoestima, forman malas conductas en la sociedad y crean barreras de segregación, separación y exclusión en ella.

PQRS anónima: Es aquella en que no se expresa la identidad de la persona que la presenta, ya sea por medios escritos, digitales o vía telefónica. Las quejas anónimas son un mecanismo mediante el cual, cualquier persona puede informar sobre posibles faltas disciplinarias en las que incurren los empleados y situaciones irregulares del proyecto. Cuando la queja anónima no es clara, concreta y creíble, para que se pueda investigar adecuadamente, es necesario verificar lo manifestado y así decidir el proceso a seguir. Para que una queja tenga la capacidad de poner en movimiento la gestión en cuanto a acciones disciplinarias o correctivas, debe contar con credibilidad, claridad y concreción. Con respecto a las PQRS anónimas estas son limitadas a solicitudes de información general y publica, no a datos sensibles de terceros. La petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en la cual se categorice como anónimo o se desconozca la información sobre el destinatario o solicitante, si se hace necesario dar respuesta, se fijará en la página Web de Concesión en la sección de PQRS, Contáctenos.

Confidencialidad: En casos de violencia de género, datos sensibles del peticionario se maneja la confidencialidad de lo solicitado, gestión y atención, cumpliendo la Ley 1581 de 2012 de Protección de datos sensibles.

Enfoque diferencial: Es una perspectiva de análisis que identifica y visibiliza las condiciones y particularidades que tienen los grupos poblacionales debido a su género, raza, ciclo vital, identidades de género, pertenencia a algún grupo étnico. Condición de discapacidad, víctimas de conflicto armado. Este enfoque reconoce que existen diferencias y que, a través de principios de justicia equidad e igualdad, estas diferencias deben ser examinadas, abordadas y erradicadas.

Enfoque Interseccional: la perspectiva interseccional permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de los grupos poblacionales (étnica, género, discapacidad, etapa del ciclo vital, entre otras) que en un contexto educativo, laboral, social y cultural incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos. Por ejemplo, las mujeres en condición de discapacidad, que están atravesadas por dos características diferenciales a la vez.

Discapacidad física: se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo; llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Discapacidad visual: incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión.

Discapacidad auditiva: se encuentran personas que presentan, en forma permanente, deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

Extorsión: Obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto o negocio jurídicos con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial o bien del sujeto pasivo y bien normalizado.

Tráfico de influencias: Utilizar la influencia personal en ámbitos de gobierno o incluso empresariales, con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.

Soborno (coima o mordida): Sobornar (comprar, untar) a una autoridad o servidor público mediante el ofrecimiento de una dádiva (regalo, presente, etc.) a cambio de realizar y omitir un acto inherente a su cargo.

6. CANALES DE RECEPCIÓN PQRS USUARIOS

Siendo un Proyecto que comprende siete (7) Unidades Funcionales, las cuales tiene como áreas de influencia tres (3) Municipios (Sibaté, Mosquera y Soacha) y tres (3) Localidades del Distrito de Bogotá (Bosa, Fontibón y Kennedy), este programa pretende llegar a los diferentes usuarios del corredor vial, usando como herramienta de atención y recepción:

- ✓ Canales de comunicación virtual – Pagina Web.
- ✓ Oficina física fija.
- ✓ Oficina móvil.
- ✓ Oficina Movable (fase construcción).
- ✓ Líneas telefónicas.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Buzones.

Igualmente se propende porque las personas que brindan la atención lo hagan de forma incluyente, buen trato, enfoque diferencial y perspectiva de género, como líneas de ayuda o asesoramiento para direccionar a la red de servicios institucional en los municipios y distrito capital.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

6.1. Medios electrónicos

6.1.1. Atención por correo electrónico

Los usuarios de la vía, las autoridades municipales, locales y la comunidad del área de influencia pueden comunicarse por medio del correo electrónico: atencionalusuario@alosur.com, de manera tal, que los correos sean recepcionados y revisados para determinar si corresponden a una PQRS y por consiguiente seguir el debido proceso. Es de aclarar que puede hacerlo de manera anónima.

6.1.2. Página web

El Proyecto cuenta con la página web: www.alosur.com, abierta a todo tipo de público donde los ciudadanos y entidades tienen la posibilidad de interponer sus PQRS, diligenciando el respectivo formulario para que el requerimiento sea ingresado al sistema de manera pertinente. Es de aclarar que puede hacerlo de manera anónima.

<https://alosur.com/pqrs/> ➡ Contáctanos ➡ PQRS



Fuente: Pagina web ALO SUR

6.1.3. Atención telefónica

La línea telefónica es uno de los medios electrónicos más directos, por lo que cualquier usuario que incide dentro del corredor vial la puede encontrar en los diferentes canales de comunicación establecidos por el proyecto. A través de este recurso pueden comunicarse (puede hacerlo de manera anónima), para interponer una PQRS la cual será atendida en los horarios de 7:00 am a 12:00 am y en horas de la tarde 1:00 pm a 4:30 pm, y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, teléfono fijo 601 7559219 celular 316 0283085.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Se cuenta con un protocolo de respuesta a llamadas;

- ✓ Buenos días – Buenas tardes,
- ✓ Se comunica con la Oficina de atención al Usuario de ALO SUR,
- ✓ Se solicita información básica del usuario como:
- ✓ Nombre e información de contacto
- ✓ Se detalla la información, si es PQRS se radica
- ✓ Respuesta
- ✓ Cierre o despedida

6.2. Medios Físicos

6.2.1. Oficina fija y presencial

Teniendo en cuenta los impactos encontrados en las Unidades Funcionales, el Concesionario busca la cercanía hacia los actores sociales aledaños al proyecto que inciden en las mismas, por lo cual establece la oficina de Atención al Usuario fija en la Localidad de Bosa, Centro Comercial Trebolis, Local 115 (Carrera 95A # 49c sur-80); ésta cuenta con la presencia de los profesionales sociales en el horario de lunes a sábado para atención de los usuarios y comunidad en general; en el horario establecido para la atención de lunes a viernes en horas de la mañana de 7:00 am a 12:00 m y en horas de la tarde 1:00 pm a 4:30 pm, y los sábados jornada continua de 8:00 am a 12:00 m.

La oficina de atención al usuario fija debe ser un espacio con ubicación estratégica, en la cual los usuarios puedan acceder, informarse, aclarar dudas acerca del proyecto recepción de documentos y registro de PQRS. Igualmente, la oficina fija cuenta con espacios seguros para todas las personas, y con fácil acceso para personas con discapacidades.

6.2.2. Oficina Móvil y presencial

Concesión cuenta con la atención al usuario a través de la oficina móvil, la cual permite a partir de las necesidades de los ciudadanos llegar a cada una de las siete (7) Unidades Funcionales, para la apropiada comunicación entre el Concesionario y actores sociales, a través de las PQRS que se crean durante las fases de preconstrucción y construcción del proyecto. La movilidad de la oficina debe ser previamente enterada por medio de los diferentes canales de comunicación masiva y obtener los permisos pertinentes para la ubicación de la misma.

Los usuarios en dicha oficina Móvil puedan acceder, informarse, aclarar dudas acerca del proyecto recepción de documentos y registro de PQRS.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

La programación de los lugares en los cuales se ubicará la oficina móvil debe ser de un mes y se debe dejar un registro en el formato de programación mensual de la ubicación de la oficina móvil ANI GCSP -F-137.

6.2.3. Buzón de PQRS Usuarios

Este buzón se instala en un lugar de la oficina fija de atención, con fácil acceso y visible, para que las personas puedan depositar de manera anónima sus PQRS. La forma del buzón será de material transparente, lo cual permita visualizar diariamente si ha llegado una PQRS, para cumplir con los tiempos de atención y respuesta.

6.2.4. Correspondencia

A través del sistema de correspondencia formal de la preferencia de los usuarios, personas naturales, jurídicas, comunidad, entidades, organizaciones sociales, personal del proyecto, entre otros, podrían enviar sus PQRS de manera identificable o anónima a la dirección de las oficinas del Proyecto, que para la actualidad están en dos sedes: Centro Comercial Trebolis, Local 115 (Carrera 95 A # 49c sur-80); Bosa - Bogotá y Carrera 85K # 46^a- 66 Oficina 501, Complejo logístico San Cayetano Bogotá.

7. CANALES PARA PERSONAL DEL CONCESIONARIO

Teniendo en cuenta que el Concesionario busca la cercanía con los trabajadores de contratistas y demás trabajadores tercerizados, tiene la oficina de Atención al Usuario fija en la Localidad de Bosa, Centro Comercial Trebolis, Local 115 (Carrera 95^a # 49c sur-80); ésta cuenta con la presencia de los profesionales sociales en el horario de lunes a sábado para atención de los usuarios y comunidad en general; en el horario establecido para la atención de lunes a viernes en horas de la mañana de 7:00 am a 12:00 pm y en horas de la tarde 1:00 pm a 4:30 pm, y los sábados jornada continua de 8:00 am a 12:00 pm.

El personal de la Concesión ALO SUR SAS también puede transmitir su PQRS en la oficina principal ubicada en Sede administrativa: Carrera 85K # 46^a- 66 Oficina 501, Complejo logístico San Cayetano.

7.1. Buzón De PQRS Personal Vinculado

El personal que labore directa o indirectamente para la Concesión ALO SUR SAS puede realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera personal o anónima a través de los buzones de PQRS que se encuentran ubicados en cada una de las sedes de la concesión.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Por medio de este canal de comunicación se recopilarán las ideas, opiniones y recomendaciones de los empleados, terceros, usuarios y comunidad y que puedan compartir de forma voluntaria sus propuestas y comentarios con el propósito de mejorar la organización.

Estos buzones se revisarán los martes y jueves de cada semana por los responsables asignados en cada una de las sedes del Concesionario.

7.2. Canales De Atención Al Usuario Compartidos Con Personal Vinculado

Para el personal en general vinculado al Proyecto también están disponibles los canales de atención al usuario en casos que lleguen a requerirlo, con el fin de ofrecer varias alternativas de manifestarse ante cualquier eventualidad.

El correo electrónico, correspondencia, oficinas presenciales, contacto telefónico y pagina web, activando la ruta de atención según el caso. Para casos el ámbito laboral se maneja con Gestión Humana y Salud Y Seguridad en el Trabajo, activando el procedimiento de PQRS internas, el cual llevara registro, asignación, seguimiento, trazabilidad y cierre, según la Ley 1755 de 2015.

8. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE PQRS

La recepción de cada Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia debe ser minuciosa al ser entregada por medio de cada uno de los canales de comunicación, por lo que se requiere tener un protocolo al momento de atender, responder y cerrar, por otro lado, es importante mantener total profesionalismo y respeto hacia los ciudadanos y/o representantes de las diferentes entidades competentes. Teniendo en cuenta implementar un lenguaje inclusivo en formularios y comunicaciones, por ejemplo, las diferentes identidades de género.

7.1. Recepción De PQRS

La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se llevarán a cabo a través de las Oficinas de Atención al Usuario, según lo consagra el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, en el cual el usuario o peticionario requiere información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, mediante el cual el profesional social solicita cualquier tipo de información frente al motivo de la visita del ciudadano o funcionario de alguna entidad, una vez corroborada ésta como una PQRS se diligencia el formato recepción PQRS ANI GCSP -F-134 de manera clara y completa en la cual se consignarán los datos de identificación del usuario, el motivo de su consulta y la fecha de la misma, en caso tal de que no pertenezca a una PQRS debe quedar igualmente registrada en el formato de Registro de Atención al Usuario en los punto de Atención.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

De suma, también se recepcionarán y tendrá mayor interés en la resolución de las PQRS según el interés superior, personal, en defensa de las madres gestantes, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, personas en debilidad manifiesta o que sean realizadas por periodistas en cumplimiento de la normatividad vigente., sin desestimar a las personas en general, quienes podrán presentar sus quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, solicitud de copias y solicitudes de información sobre el proyecto ALO SUR.

Las PQRS se recepcionarán a través de los medios previamente expuestos, en caso de ser remitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura ANI, deben ser remitidas a las oficinas fijas del Concesionario o de Atención al Usuario y/o al correo electrónico para iniciar proceso lo antes posible.

En algunos casos puede presentarse el cierre inminente de la atención, debido a que se presenta inmediatamente la respuesta a las solicitudes recibidas, donde el profesional social que atiende al usuario cuente con la información pertinente y brinde una respuesta oportuna, logrando la satisfacción de este en su consulta. Estos casos son registrados en el formato de Atención Directa [FR-SOC-005](#)., en el cual se dejará constancia y radicación de las PQRS Verbales o que se reciban por medio telefónico o presencia, por consiguiente, la respuesta verbal, será de conformidad en lo indicado en la Ley 1755 de 2015, dejando constancia de cierre con radicado. El radicado o consecutivo inicia con las siglas PQRS- UF- y AÑO., el cual es enviado mediante correo electrónico, o indicado de forma verbal o vía telefónica para su respectivo seguimiento. Verbigracia; PQRS 01-UF0-2025.

Cuando se recibe un derecho de petición, según lo que establece el código contencioso administrativo y Ley 1755 de 2015, se cuenta con los siguientes tiempos de atención:

1. Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, solicitudes: quince (15) días hábiles.
2. Solicitud de información o solicitud de copia: diez (10) días hábiles.
3. Consulta: treinta (30) días hábiles.
4. Requerimientos entre entidades: diez (10) días hábiles.
5. Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: diez (10) días hábiles (Decreto ley 019 de 2012 art. 13).
6. Cuando el requerimiento no sea competencia de la entidad: cinco (5) días hábiles de conformidad con el art. 21 de la ley 1755 de 2015.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

En caso de que la PQRS sea recibida por correo electrónico o cualquier medio digital, se debe diligenciar el formato ANI de recepción de peticiones, quejas reclamos y/o solicitudes [GCSP-F-134](#), en el cual se consignarán los datos de identificación del usuario y el motivo de su consulta y la fecha de la misma.

Por otro lado, cuando se recibe el requerimiento a través de la línea telefónica, correspondencia y buzón de atención al usuario, se registra en el formato registro de atención al usuario en los puntos de atención F-05-23, en caso tal de que corresponda a una PQRS esta debe ser diligenciada en el formato ANI de recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes [GCSP-F-134](#).

Con respecto a recibir **PQRS de carácter anónimo**, se hará un código interno por orden de llegada de cada de estas, en el cual se identifica con la letra A1, A2, A3, así consecutivamente ingresan en el sistema de atención y como tal serán resultas según corresponda, guardando la confidencialidad de la manifestación.

Con respecto a casos de presunta violencia de género, por la naturaleza del proyecto, que no corresponde al manejo adecuado de estas situaciones, se activará la ruta de atención integral dependiendo del tipo de violencia, remitiendo de la siguiente manera:

Presunta violencia sexual: Se hará la articulación con sector salud, para el proyecto será la Red Sur Oriente, o con el número de **123 de Emergencias**, y personal vinculado se hará por la EPS de atención prioritaria cercana, puesto que necesita recibir atención especializada médica y psicológica.

Presunta violencia psicológica y física: Se activará la línea de orientación a mujeres víctimas de violencia a nivel nacional **línea 155**, atención las 24 del día. Se tendrá una atención de primeros auxilios psicológicos y se activará con la Línea Purpura Distrital #018000112137, WhatsApp 3007551846 para mujeres de Bogotá. Para mujeres que residen en el sector Nación, Soacha, Mosquera y Sibaté, se remitirá a la Secretaria de la Mujer y Equidad de Género de la Gobernación de Cundinamarca, WhatsApp 3227203458.

Acoso callejero: con este tipo de comportamientos se activará el manejo interno, en primer momento, escucha activa a la víctima por profesional social, y en segundo momento se implementan acciones correctivas y sancionatorias según corresponda con el personal. Asimismo, se harán campañas pedagógicas con el personal que haga parte del frente de obra donde se presentó el evento.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Cabe aclarar que cada una de las presuntas violencias de genero se maneja de manera confidencial y con estricto apego a lo normativo y reglamento interno de trabajo.

Con el fin de garantizar la atención a personas de la comunidad pertenecientes a los grupos poblacionales en condición de discapacidad, se contará con las siguientes estrategias para lograr su inclusión y evitar cualquier situación de discriminación:

En el caso de **personas con discapacidad física** o personas que requieran apoyo para la movilización, la oficina fija presencial está ubicada en un primer piso con acceso fácil para su atención. Para la oficina móvil, los profesionales del área social realizarán la atención afuera de la oficina para garantizar el diálogo y la cercanía y evitar que las personas suban allí.

En cuanto a las **personas sordas** que puedan llegar a acercarse a la oficina fija y móvil, se garantizará la atención y comunicación de forma escrita, priorizando la proyección de videos explicativos y subtítulos alusivos a lo que la persona está preguntando.

Con respecto a las personas que presentan **discapacidad visual** y puedan acercarse a la oficina fija y móvil, se garantizará la atención a través de un lenguaje claro, con adecuada vocalización y pausado. Si lo solicitado por la persona cuenta con el apoyo de videos y/o sonidos se utilizará. Si en el dialogo con la persona hay que mostrar alguna imagen o algún gráfico, el profesional social estará en la disposición de describirle lo más claro esa imagen para que la persona ciega pueda acceder a esa información. Por lo cual se implementará un sistema Braille.

Si la atención en la oficina fija o móvil es para alguna persona con **discapacidad cognitiva**, el profesional social estará en la disposición de brindar una información clara, utilizar muchos apoyos visuales, gráficos y auditivos. Utilizar un diálogo con oraciones simples, evitando tecnicismos.

Es importante aclarar que, durante la atención a estos grupos poblacionales, el profesional social está en la disposición de preguntar constantemente si la información está siendo clara, si es necesario devolverse o ahondar en algo más, esto con el fin de garantizar la atención y el acceso a la información por parte de estas personas.

Sobre las quejas o presunta comisión de conductas irregulares por parte del colaborador, que ingresan al Programa de Atención al Usuario, que corresponda a comportamiento de una persona o profesional con contrato laboral o prestación de servicios o apoyo, serán trasladadas al supervisor o jefe directo, para que se proceda con las investigaciones internas, mediante el reglamento interno de trabajo, Código Sustantivo del Trabajo y normas disciplinarias vigentes.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la ley 1755 de 2015.

7.2. Asignación de PQRS

Una vez consolidado el requerimiento como PQRS, el profesional social diligenciará los formatos previamente descritos y procederá a asignarlo a las correspondientes áreas o funcionarios pertinentes para dar pronta respuesta, de igual modo se debe llevar un registro a través del formato de registro de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes [GCSP-F-136](#), como el pertinente monitoreo para la verificación del cumplimiento de los tiempos de la respuesta.

En caso de requerir información o cualquier aclaración adicional, el responsable social, gestión humana, técnico, ambiental, predial, Operación y Mantenimiento - OyM, entre otras, puede comunicarse con el área social para preste apoyo en su gestión.

El encargado del área, al cual recae la respuesta de la PQRS, en caso de no poder dar respuesta o se encuentre en ausencia, deberá asignar a un suplente para que proceda con el trámite de respuesta.

Si una PQRS, es trasladada de forma equivocada o errada a algún área del Concesionario por parte del área de Atención al Usuario, este deberá notificar en el tiempo mínimo de un día hábil, devolver o reasignar al área Social.

Si dicha PQRS, no es competencia del concesionario, se deberá dar traslado por competencia a otras entidades a través de oficio o correo, con copia al ciudadano, con el fin de informar el estado de su petición, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

El componente Social, en ningún caso, podrá indicar que la PQRS es incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro de la norma vigente., de necesitar información, se requerirá al peticionario dentro del término de 10 días por medio de llamada telefónica o correo electrónico para que conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 art. 17, con el fin de que el ciudadano complete el contenido de la PQRS en el término máximo de un (1) mes. Este mismo tiempo aplica para aclaraciones Ley 1755 de 2015 art 19.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Aunado a lo anterior si el peticionario, usuario, no completa el contenido del requerimiento dentro del término establecido en el art 17 de la Ley 1755 de 2015, el área jurídica al momento de la solicitud de ampliación de información deberá decretar el desistimiento tácito y el archivo de la solicitud mediante oficio debidamente motivado y según los prerequisites de ley.

9. PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS

En el momento de que se realice la asignación de la PQRS esta será resuelta conforme a los tiempos de ley, contados a partir del día siguiente a su recepción en la concesión, es responsabilidad del funcionario o contratista encargado de las diferentes áreas dar una respuesta clara, oportuna, contundente y lo más inmediata posible.

La PQRS se le debe dar respuesta en un tiempo menor a los 15 días hábiles, con el propósito de contar los días suficientes para:

- Planificar visita de campo en el caso que lo requiera
- Revisión de la respuesta por parte del jefe de área
- Gestión de firma por parte de la Gerencia
- Ubicación del sitio de notificación del Peticionario.

Cuando se presentan situaciones en las cuales la atención amerita el desplazamiento a campo, el profesional social en acompañamiento de un profesional del área encargada de dar la respuesta, realizará visita de verificación con el fin de darle seguimiento, atención y/o cierre a la solicitud, en estos casos la visita realizada y sus conclusiones deberá quedar registrada en el formato de acta de reunión [FR-CAL-001](#) y se anexará registro fotográfico en el formato de registro fotográfico [GCSP-F-133](#).

En caso de que el requerimiento interpuesto por los funcionarios de las entidades o ciudadanos sea reiterado, se empleará el procedimiento previamente expuesto bajo el formato de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes [GCSP-F-135](#) con los respectivos soportes suministrados por la persona que realiza el requerimiento para dar respuesta de acuerdo a término de Ley, de igual manera se llevará seguimiento si la consulta que por su naturaleza y complejidad no puede ser atendida de forma inmediata.

8.1. Apoyo En El Proceso De Respuesta De Las PQRS

Respondiendo al control de las respuestas a las PQRS, el profesional social debe recordar la necesidad de respuesta al área pertinente a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, dejando evidencia o soporte de la gestión en aras de garantizar los tiempos de cumplimiento.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

En el caso de movilizarse a visitas de campo es necesaria el acompañamiento tanto del profesional social que receptó la PQRS como la del funcionario del área correspondiente.

8.2. Revisión De Respuesta Por Parte Del Área Social

En el momento en que se cuente con la respuesta por parte del área correspondiente, esta debe ser enviada al área social donde se coordina el programa de Atención al Usuario con copia a los funcionarios involucrados, en caso tal de que dicha respuesta necesite un ajuste o complementación de forma, el profesional social responsable lo puede hacer de forma pertinente, asimismo de ser necesario se envía al área jurídica para revisión, en caso contrario, se remite directamente a la Gerencia.

A través de los canales de atención la ciudadanía puede colocar sus PQRS anónimas en donde se garantizará la confidencialidad de la información personal; en el registro se indicará el anonimato de los datos y si está de acuerdo en ser notificada la respuesta a un correo electrónico (puede ser de un tercero) en caso de que en el momento de la atención directa no pueda resolverse, dar respuesta y cierre a la PQRS.

Con la ley de 1581 de 2012 manejo de protección de datos, se aplicará en todos los casos de las PQRS instauradas.

10. CIERRE DE LA PQRS

Teniendo la respuesta dada por los profesionales de las áreas encargadas, estableciendo el debido proceso de verificación por parte del área social, se procede a notificar al usuario sobre la misma dando el correspondiente cierre, a través del formato de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes [GCSP-F-135](#), en caso tal de quedar en compromisos pendientes, se realizará el seguimiento para darle cumplimiento a la PQRS.

Dichas respuestas se cumplirán con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, cumpliendo con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. El profesional Social del área deberá verificar que se haya realizado el cierre de la petición de manera oportuna en las bases de datos y consolidados.

Los expedientes y/o soportes de cada PQRS estarán en la oficina de atención al usuario disponibles para la revisión y consulta de la Interventoría y la Agencia Nacional de Infraestructura ANI.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

Las respuestas que correspondan a peticiones sobre las cuales se desconoce información del destinatario o que sean causal de devolución, se fijarán en la cartelera física y en la página web de la concesión ALO SUR durante cinco (05) días hábiles, quedando notificadas por AVISO quedando surtida al finalizar el día siguiente al retiro de la comunicación, según el art 292 del Código General del Proceso y el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

En caso de que el Concesionario ALO SUR no pueda atender la solicitud dentro del término inicialmente previsto, deberá informar esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento del plazo establecido. Dicha comunicación se realizará, preferiblemente, a través del correo electrónico o por el medio de comunicación más expedito suministrado por el peticionario. En la notificación deberán exponerse de manera motivada las razones que justifican la necesidad de un plazo adicional para dar respuesta. En estos casos, el Concesionario podrá disponer de un término adicional para emitir una respuesta de fondo, el cual no podrá exceder el doble del plazo inicialmente establecido. Esta situación deberá quedar debidamente registrada y soportada en el expediente correspondiente, así como en los formatos y sistemas de seguimiento definidos por la ANI.

El área de atención al Usuario de manera semestral verificará aleatoriamente el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas emitidas a las PQRS ciudadanas o posibles situaciones de vulneración de derechos humanos por reclamos relacionados con un trato degradante en la atención recibida, para lo cual se tomará una muestra del 10% del total de PQRS contestadas en el periodo.

11. ESQUEMA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Tabla 1 Esquema De Procedimientos De Atención En Oficina Fija Y Móvil

RECEPCIÓN PQRS (OFICINA FIJA O MÓVIL)				
No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPOS
1.	Recibir al usuario, identificar si el requerimiento corresponde a una petición, queja, reclamo o sugerencia.	Consolidado PQRS	Residente Social y/o Auxiliar Social	
2.	Recepcionar la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, diligenciando el formato "Recepción PQRS ANI GCSP - F-134 " y recibe el material físico o digital que entregue el usuario si es el caso.	GCSP-F-134		
3.	Si el requerimiento puede ser atendido de forma inmediata y se brinde una respuesta oportuna, logrando el cierre de la atención. Para estos casos se	Bitácora		

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

RECEPCIÓN PQRS (OFICINA FIJA O MÓVIL)				
No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPOS
	diseño el formato de "Atención directa". En casos confidenciales con la remisión a la entidad según corresponda, también se hará con el formato de atención directa.			1 día hábil
4.	Diligenciar en el formato "Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o solicitudes ANI GCSP-F-136" la información de la PQRS.	GCSP-F-136		
5.	Firmar el formato "Recepción PQRS ANI GCSP -F-134" donde se registró la PQRS por la Profesional Social.	GCSP -F-134		
6.	Hacer una breve descripción de los requerimientos a los cuales se refiere la PQRS.	GCSP -F-134		
7.	Realizar el ingreso en el sistema SINCO y SICC de la PQRS para asignación de consecutivo y redireccionamiento al Profesional que por competencia deberá dar respuesta.	Registro sistema SINCO Y SICC	Auxiliar Social o Residente Social	
8.	Atención, verificación y seguimiento de las PQRS, por el área pertinente de dar la respuesta y/o atención. Si se realiza visita de campo, las conclusiones deben quedar registradas en el formato de acta de reunión.	- Correo electrónico - Acta de reunión (FR-CAL-001) - Comunicado en el formato vigente.	Profesional responsable de la respuesta del área a cargo (Predial, Ambiental, Técnica, Operación y Mantenimiento, SST, y demás áreas de la organización)	3 días hábiles
9.	Cuando se dé respuesta al usuario, debe quedar una constancia a través de algunos de los siguientes soportes: - Formato de comunicado. - Acta de reunión formato acta de reunión social. - Correo electrónico. - Registro fotográfico formato de registro fotográfico PGGS. - En los casos de difícil acceso al usuario se dará respuesta mediante contacto telefónico así se procederá a dar el cierre de la PQRS, diligenciando el formato ANI seguimiento a las PQRS-PGGS.	FR-CAL-001 Correo electrónico GCSP-F-133 GCSP-F-135	Residente Social	N/A

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

RECEPCIÓN PQRS (OFICINA FIJA O MÓVIL)				
No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPOS
10.	Revisión por el área social (de contenido y forma) para posterior envío de la respuesta a la Dirección Jurídica (si aplica).	N/A	Director social /Coordinador Atención al Usuario	1 día hábil
11.	Revisión de la respuesta por parte de la Dirección Jurídica y gestión para la firma del Oficio de Respuesta a la PQRS por parte de la Gerencia.	N/A	Director Jurídico	2 días hábiles
12.	Revisión y firma por parte de Gerencia.	N/A	Gerencia	2 días hábiles
13.	Notificación de la respuesta a la PQRS al usuario de manera personal o al correo electrónico.	Correo electrónico	Residente Social y/o Auxiliar administrativo	1 días hábiles
14.	El usuario firmará el recibido de la respuesta en el caso que se haga entrega física del comunicado de respuesta.	Firma de recibo de respuesta		
15.	Cierre a la PQRS en el expediente físico.	GCSP-F-135		

Tabla 2 Esquema De Procedimiento De Atención Telefónica

RECEPCIÓN PQRS (ATENCIÓN TELEFÓNICA)				
No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPOS
1.	Atender al usuario, identificar si el requerimiento corresponde a una petición, queja, reclamo o sugerencia, en caso de que no corresponda a una PQRS, se diligencia en el formato de Atención Directa.	Consolidado PQRS	Residente Social y/o Auxiliar social	1 día hábil
2.	Diligenciar el formato de registro de llamadas – Atención al Usuario.	Consolidado		
3.	Diligenciar en el formato "Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o solicitudes ANI GCSP-F-136" la información de la PQRS.	GCSP-F-136		
4.	Si corresponde a una PQRS se le indica que se debe diligenciar en formato ANI de "Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes GCSP-f-134".	GCSP-f-134		
5.	Realizar el ingreso en el sistema SINCO Y SICC de la PQRS para asignación de consecutivo y	Registro sistema		

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

RECEPCIÓN PQRS (ATENCIÓN TELEFÓNICA)				
No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPOS
	redireccionamiento al Profesional que por competencia deberá dar respuesta.	SINCO Y SICC		
6.	Atención, verificación y seguimiento de las PQRS, por el área pertinente de dar la respuesta y/o atención.	Correo electrónico, acta de reunión, comunicado en el formato vigente.	Profesional responsable de la respuesta del área a cargo (Predial, Ambiental, Técnica, Operación y Mantenimiento, SST, y demás áreas de la organización)	3 días hábiles
7.	Los procedimientos y formatos para la, solución y cierre de las PQRS aplicables a las que sean recibidas por medios telefónicos serán los mismos que se aplican para las PQRS recibidas a través de las oficinas de atención al usuario y en campo.			

Tabla 3 Esquema De Procedimiento De Atención Por Medios Electrónicos

RECEPCIÓN PQRS (CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB)				
No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPOS
1.	Revisar los correos electrónicos para determinar si estos corresponden a una PQRS o no.	Consolidad o PQRS	Profesional Social y/o Auxiliar Administrativo	1 día hábil
2.	Si el correo electrónico no corresponde a la apertura de una PQRS, se da respuesta al usuario aclarando sus inquietudes y diligenciando el formato de atención directa.	Correo electrónico		
3.	Si el correo corresponde a una PQRS se diligencia el formato "recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes GCSP-F-134" con los datos de identificación del usuario, el motivo de su consulta y la fecha de la misma.	GCSP-F-134		
4.	Realizar el ingreso en el sistema SINCO Y SICC de la PQRS para asignación de consecutivo y redireccionamiento al Profesional que por competencia deberá dar respuesta.	Registro sistema SINCO Y SICC		
5.	Se direcciona a las áreas correspondientes para la	Correo	Profesional	

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

RECEPCIÓN PQRS (CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB)				
No.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPOS
	atención, verificación y seguimiento de las PQRS, para una pertinente respuesta y/o atención.	electrónico, acta de reunión, comunicad o en el formato vigente.	responsable de la respuesta del área a cargo (Predial, Ambiental, Técnica, Operación y Mantenimiento, SST, y demás áreas de la organización)	3 días hábiles
6.	Los procedimientos y formatos para la solución y cierre de las PQRS aplicables a las que sean recibidas por medios electrónicos serán los mismos que se aplican para las PQRS recibidas a través de las oficinas de atención al usuario y en campo.			

12. SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MECANISMO EN LOS TERRITORIOS

La socialización del procedimiento y actualización del mecanismo de atención y recepción de PQRS se realiza mediante reuniones con usuarios, comunidad, espacios de participación, capacitaciones y a través de página web. Buscando la amplia difusión de los canales de atención y protocolo de recepción de PQRS.

Asimismo, se hace permanente divulgación en cada pieza informativa elaborada por el Proyecto, resaltando los canales de atención, logrando un reconocimiento efectivo de estos en las comunidades y entidades del área de influencia.

El plan de medios constituye una herramienta estratégica para la divulgación del Concesionario como marca, contribuyendo a la visibilidad del proyecto, facilitando la interacción y comunicación con los diferentes actores sociales.

13. INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.

El proyecto concesionado cuenta con la Interventoría, para el proyecto es el Consorcio Avenida Longitudinal de Occidente, quienes hará la inspección, vigilancia y control, a través de visitas, revisión documental, acompañamiento de cierres y las medidas pertinentes para el adecuado proceso de mejora o en dado casos de incumplimiento multas.

	PROCEDIMIENTO	PD-SOC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 3
		Fecha: 02/07/2026

14. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA.

14.1 Formatos

- Registro fotográfico ANI GCSP-F-133.
- Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes PQRS ANI GCSP -F-134.
- Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes PQRSANI GCSP -F-135.
- Registro de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes PQRS ANI GCSP-F-136.
- Programación mensual de la ubicación de la oficina móvil ANI GCSP -F-137.
- Formato de registro de recepción línea telefónica.
- Registro de atención al usuario en los puntos de atención (oficina de atención principal y móvil).
- Atención directa FR-SOC-005.
- Acta de reunión FR-CAL-001.
- Comunicado.
- Radicado de recibido y de respuesta de los expedientes debidamente archivados en las oficinas de atención al usuario.

14.2 Documentos De Referencia

- Apéndice Técnico 8 Social.
- Constitución Política de Colombia.
- Política Publica de Prevención de Violencias.
- Política Nacional de Equidad de Género para las Mujeres.
- Ley 1257 de 2008.
- Pacto de las Naciones Unidas en Derechos Humanos.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1437 de 2011.