

 <p><b>ZONA FRANCA</b> DE RIONEGRO USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA</p>	<b>Procedimiento atención de PQR</b>	Código: SA-PR-ZFRUO-001
		Versión: 001
		Fecha: agosto 2021
		Página <b>1</b> de <b>6</b>

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Definiciones	2
4. Responsables	2
5. Normatividad aplicable	2
6. Desarrollo	2
6.1. Responsables	2
6.2. Medios de recepción de las solicitudes	3
6.3. Derechos de los solicitantes	3
6.4. Obligaciones de Zona Franca de Rionegro	3
6.5. Responsables de atención de solicitudes	4
6.6. Forma de respuesta	4
6.7. Requisitos de las solicitudes	4
6.8. Plazos de respuesta a las solicitudes	4
6.9. Prórroga del plazo de respuesta	4
6.10. Solicitudes sin cumplimiento de los requisitos legales y desistimiento	5
7. Documentos de referencia	5

 <p><b>ZONA FRANCA</b> DE RIONEGRO USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA</p>	<b>Procedimiento atención de PQR</b>	Código: SA-PR-ZFRUO-001
		Versión: 001
		Fecha: agosto 2021
		Página 2 de 6

## 1. Objetivo

Establecer la forma en que se atenderán las peticiones, quejas y reclamos, relacionados con las actividades desarrolladas por Zona Franca de Rionegro.

## 2. Alcance

El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los procesos de Zona Franca de Rionegro, al momento de atender una petición, queja y reclamo.

## 3. Definiciones

- **Petición:** El derecho que tiene todo individuo de realizar solicitudes respetuosas a cualquier persona, que implique una gestión administrativa adicional.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad que se hace ante una persona a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- **Reclamo:** Manifestación de protesta o descontento que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio y que tiene el objeto que se revise una actuación motivo de la inconformidad y se tome una decisión.

## 4. Responsables

Etapa	Proceso
Mantenimiento y Control	Interacción con usuarios
Ejecución	Todos los procesos

## 5. Normatividad aplicable

- Calidad ISO 9001-2015.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1581 de 2012.

## 6. Desarrollo

### 6.1. Responsables

- 1.1. Razón Social: Zona Franca de Rionegro S.A. Usuario Operador de Zona Franca
- 1.2. Nit: 800.194.632-9
- 1.3. Dirección: Oficinas de la Administración, Zona Franca de Rionegro, Vereda Chachafruto, Rionegro, Antioquia
- 1.4. Teléfono: 6045612233
- 1.5. Correo electrónico: [info@zonafrancarionegro.com](mailto:info@zonafrancarionegro.com)

 <p><b>ZONA FRANCA</b> DE RIONEGRO USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA</p>	<b>Procedimiento atención de PQR</b>	Código: SA-PR-ZFRUO-001
		Versión: 001
		Fecha: agosto 2021
		Página <b>3</b> de <b>6</b>

1.6. Departamento responsable: Subgerencia Administrativa

2.1. Razón Social: Zona Franca Industrial de Bienes y Servicios de Rionegro-Propiedad Horizontal

2.2. Nit: 811.004.085-6

2.3. Dirección: Oficinas de la Administración, Zona Franca de Rionegro, Vereda Chachafruto, Rionegro, Antioquia

2.4. Teléfono: 6045612233

2.5. Correo electrónico: [info@zonafrancarionegro.com](mailto:info@zonafrancarionegro.com)

2.6. Departamento responsable: Subgerencia Administrativa

## 6.2. Medios de recepción de las solicitudes

La solicitud se formulará mediante los siguientes canales:

1. Correo electrónico [info@zonafrancarionegro.com](mailto:info@zonafrancarionegro.com)
2. Físicamente: Mediante la presentación de la comunicación en las instalaciones de Zona Franca de Rionegro, ubicadas en Oficina de la Administración, Zona Franca de Rionegro, Vereda Chachafruto, Rionegro, Antioquia.
3. Página web.
4. Telefónicamente.

## 6.3. Derechos de los solicitantes

Los solicitantes tendrán los siguientes derechos:

1. Conocer, modificar, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Acceder a la información o peticiones formuladas, siempre y cuando estas estén fundamentadas y sean razonadas.
3. Salvo en los casos expresamente autorizados, exigir la confidencialidad y la reserva de la información suministrada.

## 6.4. Obligaciones de Zona Franca de Rionegro

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Tramitar las solicitudes formuladas en los términos señalados en la ley.

 <p><b>ZONA FRANCA</b> DE RIONEGRO USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA</p>	<b>Procedimiento atención de PQR</b>	Código: SA-PR-ZFRUO-001
		Versión: 001
		Fecha: agosto 2021
		Página 4 de 6

### 6.5. Responsables de atención de solicitudes

Las peticiones, quejas o reclamos serán recibidos por la Auxiliar Administrativa, por cualquiera de los canales autorizados. La Auxiliar Administrativa determinará, con fundamento en el objetivo de la petición, queja o reclamo, quien es la persona competente para responder la solicitud, a quien se le enviará la solicitud para su respectiva atención.

### 6.6. Forma de respuesta

Las solicitudes deberán ser atendidas a través de comunicación escrita, bien sea por correo electrónico o físicamente. Para aquellas solicitudes que son presentadas de manera verbal (telefónica o personalmente) se deberá diligenciar el Formato de Atención de PQR SA-F-ZFRUO-004, en el cual se registrará la solicitud presentada y su plan de acción.

### 6.7. Requisitos de las solicitudes

Las solicitudes deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombres y apellidos del solicitante.
2. Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud.
3. El motivo u objeto de la solicitud.
4. Dirección física y/o electrónica y/o teléfono de contacto.
5. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por Zona Franca de Rionegro.

### 6.8. Plazos de respuesta a las solicitudes

Las solicitudes que cumplan con el procedimiento y requisitos aquí establecidos serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

### 6.9. Prórroga del plazo de respuesta

En caso de imposibilidad de atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al solicitante antes del vencimiento de los quince (15) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

 <p><b>ZONA FRANCA</b> DE RIONEGRO USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA</p>	<b>Procedimiento atención de PQR</b>	Código: SA-PR-ZFRUO-001
		Versión: 001
		Fecha: agosto 2021
		Página 5 de 6

#### **6.10. Solicitudes sin cumplimiento de los requisitos legales y desistimiento**

Si las solicitudes resultan incompletas, Zona Franca de Rionegro requerirá al solicitante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

#### **7. Documentos de referencia**

- SA-F-ZFRUO-004 \_Formato de Atención PQR.
- SA-F-ZFRUO-013 \_Formato Seguimiento de PQR.

 <p><b>ZONA FRANCA</b> DE RIONEGRO USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA</p>	<b>Procedimiento atención de PQR</b>	Código: SA-PR-ZFRUO-001
		Versión: 001
		Fecha: agosto 2021
		Página 6 de 6

### Tabla de Control de Modificaciones

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de “Documento obsoleto”.

V	Responsable	Descripción	Aprobado por	Fecha
1	Coordinador(a) Juridico	Creación del documento	Subgerente Administrativa	agosto 2021