

PROCEDIMIENTO PREOCUPACIONES, QUEJAS O RECLAMOS (PQR)



RESTRICTED



INTERNAL



SECRET



¿Qué es PQR?



Diferencias entre preocupación, queja y reclamo

Preocupación

Solicitud de información.

Queja

Demanda relacionada a molestia o percepción de daño.

Reclamo

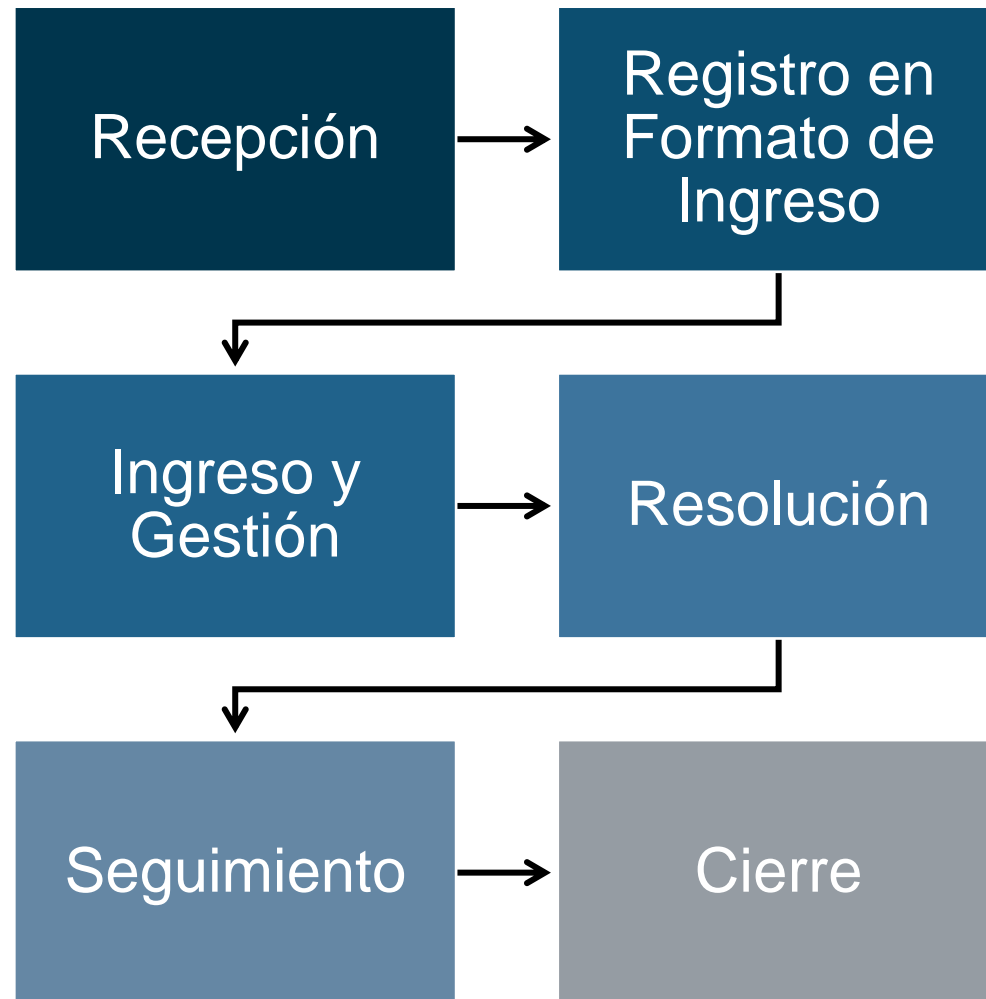
Demanda de la ocurrencia física de un hecho concreto.

El Procedimiento de atención y gestión de PQR, con el que contamos en ENGIE, tiene por finalidad afianzar la confianza con nuestros grupos de interés y prevenir potenciales conflictos sociales.



Este procedimiento no comprende aspectos relacionados con faltas éticas o situaciones de riesgo ético.

¿Cómo se atiende y gestiona una PQR?



Resolución

¿ Las conclusiones del proceso de investigación conllevan a una responsabilidad de ENGIE?



Sí:

Las partes suscriben un compromiso con un cronograma de cumplimiento.



No:

Se firmará el Formato de cierre de PQR

¿ Los involucrados están de acuerdo con la respuesta remitida sobre la PQR?



Sí:

Se firmará el Formato de cierre de PQR



No:

Se consigna en el registro respectivo, incluyendo las acciones a seguir para lograr su resolución.

Cierre

PQR 



Formato
de cierre

1

Acciones correctivas ejecutadas



2

Conformidad
de las partes



