



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

1. OBJETIVO:

Atender, proyectar respuesta y administrar de manera eficaz, los Derechos de Petición, Consultas, Conceptos solicitados, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias frente a servidores públicos, comunicadas por los Usuarios (entidades públicas, privadas y personas naturales), con el fin de cumplir con los postulados constitucionales y legales que consagra.

2. RESPONSABLE:

Secretario(a) General.

3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

3.1 CAM: Centro Administrativo Municipal

3.2 Cliente o usuario: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

3.3. Derecho de Petición: Se entiende como derecho de petición TODA SOLICITUD, toda actuación que respetuosamente realice cualquier ciudadano a los entes estatales. NO SE REQUIERE QUE LA SOLICITUD SEA NOMBRADA COMO DERECHO DE PETICIÓN O INVOQUE TAL CIRCUNSTANCIA.

3.4. Consulta: Es la solicitud que se presenta a la Administración con el fin de obtener información escrita sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

3.5. Concepto: Es el juicio u opinión que se emite por la administración sobre un asunto o materia determinada que tenga relación con sus funciones.

3.6 PQRSF: Hace referencia a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que instaura un ciudadano ante la Administración Municipal de la Estrella.

3.7. Queja: Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración de la oficina de quejas y reclamos por cualquier miembro de la comunidad, respecto a la cordialidad del servicio. Su criterio es subjetivo.

3.8. Reclamo: Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración de la oficina de quejas y reclamos por cualquier miembro de la comunidad, respecto al incumplimiento de un servicio prestado. Su criterio es objetivo.



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

3.9. Sugerencia: Aconsejar sobre cierto asunto, para modificar y mejorar un proceso, actividad o servicio, cuyo objeto está relacionado con la prestación o el cumplimiento de una función pública.

3.10. Denuncias: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

4. CONTENIDO:

4.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	REGISTRO
<p>1. Recepcionar las PQRSFD: La Secretaria General, la Auxiliar Administrativa de la Secretaría General o El Jefe de la Dependencia adscrita a la Administración Municipal que funcione por fuera del CAM recepciona la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia presentadas por los ciudadanos, los cuales la pueden presentar de la siguiente forma:</p> <p>Vía Telefónica. A través de la línea gratuita 01 8000 941018 o de las líneas telefónicas adscritas a la administración Municipal se recepciona y se registra la QRSF, en el FO-EM-01 "Atención de PQRSFD" lado 1, tal como lo indica el usuario, el cual debe contener mínimo la siguiente información: Nombre, cédula, dirección, teléfono. E-mail y descripción de la PQRSFD, fecha.</p> <p>1.2 Por escrito: Para derechos de petición: Pueden ser verbales, por escrito o por cualquier otro medio idóneo para transferir comunicación (e-mail, redes sociales, etc.). En lo que respecta a las redes sociales, la Alcaldía tiene autorizados el facebook: Comunicaciones La Estrella. En Twiter: @MLaEstrella. Youtube: Alcaldía La Estrella. Cuando el usuario presente el Derecho de Petición por escrito, lo debe radicar en el archivo y</p>	Secretaria General	No Aplica	FO-EM-01 Atención de PQRSFD



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	REGISTRO
<p>el auxiliar administrativo de archivo lo debe entrega a la Auxiliar Administrativa de la Secretaría General.</p> <p>Para quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias: El usuario diligencia el FO-EM-01 "Atención de QRSF" y lo deposita en los buzones que estarán ubicados en el CAM. Los buzones deben ser abiertos 1 vez al día, dejando constancia de ello en la base de datos de PQRSFD (hoja apertura de buzón)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ A través de la página Web del Municipio de La Estrella, el cuál es www.laestrella.gov.co <p>1.3 Verbal:</p> <p>Para PQRSFD. Cuando el Usuario personalmente acude a la Administración Municipal a presentar su PQRSFD, es atendido por la Secretaria General o por la auxiliar Administrativa de la Secretaría General, quien transcribe en el FO-EM-01, "Atención de PQRSFD", la solicitud tal y como el usuario lo manifiesta, consignando en este formato los datos del usuario si este los aporta, con el fin de dar respuesta a la misma y la firma del Usuario si este lo quiere hacer.</p>			
<p>2. Direccionar al Jefe de la Dependencia Responsable del Trámite: La Secretaria General analiza las PQRSFD, les asigna consecutivo, las direcciona y las remite a los funcionarios encargados de adelantar los trámites necesarios para dar tratamiento o atención a la misma, acompañada de memorando interno y dejando consignado en la Base de Datos de PQRSFD.</p>	Secretaria General	Inmediatamente se recibe	FO-EM-01 Atención de PQRSFD Memorando Interno



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	REGISTRO
<p>3. Emitir Respuesta de la PQRSFD: El Servidor Público responsable de dar tratamiento a la PQRSFD emite y remite la respuesta al ciudadano que la requiere, si la solicitud se hizo de manera verbal o a través de la pagina Web se responde de la misma forma, dejando constancia en el formato correspondiente, si la solicitud se hizo por escrito a través del buzón, se responde por escrito siguiendo el procedimiento para el envío de correspondencia y respetando en todo caso los términos previstos. En todos los casos, los jefes de dependencia y/o funcionarios deben reportar a la Secretaría General la respuesta que se le brindó al peticionario para su seguimiento y control, como constancia del trámite adelantado.</p> <p>NOTA: Se debe de dar respuesta definitiva (en el caso de que así aplique) o informe del tramite adelantado al usuario (En el caso de que no se pueda dar solución definitiva en el lapso de tiempo estipulado legalmente) indicando claramente el nuevo plazo para dar respuesta definitiva. La demora injustificada de resolver las PQRSFD será sancionada disciplinariamente de conformidad con las normas legales vigentes.</p> <p>Cuando lo que se reciba es una felicitación, también deberá dársele respuesta al peticionario agradeciendo su deferencia y ratificando el compromiso de la Administración Municipal de seguir mejorando los servicios que presta en beneficio de su calidad de vida.</p>	Funcionario Responsable	Dentro de los 10 días a la recepción de la PQRSFD	No Aplica
<p>4. Verificar que el usuario haya recibido la respuesta: La Secretaria General o la auxiliar administrativa de la Secretaría General, pasados 15 días de enviada la respuesta contacta al ciudadano vía telefónica si es posible o a través del correo electrónico, si se cuenta con el, para verificar si recibió la respuesta y si quedó conforme con la misma dejando constancia en la Base de datos de PQRSFD.</p>	Secretario(a) de despacho	pasados 15 días de enviada la respuesta	FO-EM-01 Atención de PQRSFD



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	REGISTRO
<p>5. Realizar Seguimiento y Evaluación a las PQRSFD: La Auxiliar Administrativa y la Secretaria General hacen monitoreo periódico del estado de las PQRSFD registradas, igualmente hace seguimiento al tiempo de respuesta de las mismas.</p> <p>Cada mes se socializa al Secretario de Control Interno de Gestión el estadístico de las PQRSFRD, donde aparece los funcionarios pendientes por dar respuesta.</p> <p>La Secretaria de Control Interno de Gestión, determina si programa auditoria a las dependencias que tiene PQRSFD abiertas y vencidas, o si remite directamente a la oficina de Control Interno Disciplinario.</p>	Secretaria General	Mensual	No Aplica
<p>6. Tabular y Procesar la Información: La Secretaria General y Auxiliar Administrativa, trimestralmente debe analizar la causal de la presentación de cada una de las PQRSFD, consigna este análisis en un informe, el cual debe ser presentado al Comité de Calidad y/o a la alta Dirección, además de publicar en la página web de la Entidad.</p>	Secretaria General Auxiliar Administrativa	Primeros 05 días posteriores al vencimiento del trimestre	Informe Base de Datos de PQRSFD
<p>7. Analizar los Resultados de los informes de análisis: El Representante de la Dirección y coordinador de calidad analizan los resultados del informe de análisis de las PQRSFD y se socializa a cada una de las dependencias para que tomen acciones a las situaciones mas repetitivas o de mayor impacto.</p>	Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	No Aplica	Plan de Mejoramiento
<p>8. Tomar las Acciones para la Mejora: Los Líderes de los procesos comunican a los grupos de apoyo de cada proceso los compromisos asumidos en el Comité de Calidad mediante el plan de mejoramiento, y se asegura de la toma de las acciones para la mejora propuestas en el plan, así como, de conservar los registros de las mismas.</p>	Líderes de los procesos	El Establecido en el plan de mejoramiento	Plan de Mejoramiento



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

4.2. DERECHOS DE PETICIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	REGISTRO
<p>1. Recibir y Radicar el Derecho de Petición, consulta o concepto: Pueden ser verbales, por escrito o por cualquier otro medio idóneo para transferir comunicación (e-mail, redes sociales, etc.). En lo que respecta a las redes sociales, la Alcaldía tiene autorizados el facebook: Comunicaciones La Estrella. En Twiter: @MLaEstrella. Youtube: Alcaldía La Estrella.</p> <p>Quando el usuario presente el Derecho de Petición por escrito, lo debe radicar en el archivo y el auxiliar administrativo de archivo lo debe entrega a la Auxiliar Administrativa de la Secretaría General.</p> <p>Quando el usuario presente un derecho de petición verbal, el funcionario o contratista del municipio puede dar respuesta verbal y finaliza el trámite; cuando el peticionario solicite respuesta por escrito el funcionario o contratista que lo atiende debe documentarlo en el formato FO-SJ-01 Derechos de Petición, éste a su vez, debe radicarlo en archivo para que luego el Auxiliar Administrativo de Archivo lo envíe a la Secretaría General.</p> <p>Nota: la administración en éste formato no puede limitar las pruebas que solicite el administrado. El ciudadano puede solicitar al funcionario que recibe el derecho de petición, una autenticación de la copia, este tiene la obligación de realizarlo anotando: fecha y hora de presentación. Ver formato FO-SJ-01 Derechos de Petición.</p> <p>Quando el usuario presente el derecho de petición por correo electrónico o redes sociales, el Secretario(a) General lo recibe, imprime y lo hace radicar en archivo.</p> <p>El auxiliar administrativo de archivo debe revisar que los derechos de petición se encuentren completos en cuanto a:</p>	<p>Funcionarios o Contratistas (Recibo verbal)</p> <p>Secretaria General (Recibo en correo electrónico y redes sociales)</p> <p>Auxiliar Administrativo – Archivo (Radicado)</p>	<p>No Aplica</p>	<p>Derechos de Petición (escritos, verbales, e-mail o redes sociales)</p>



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	REGISTRO
<ul style="list-style-type: none">• Autoridad a quien se dirige.• Nombres completos del solicitante, en su defecto los de su apoderado, documento de identidad y dirección donde recibe notificaciones. El peticionario si desea, podrá anexar la dirección electrónica. Si la petición es realizada por una Persona Jurídica está en la obligación de aportar correo electrónico.• Objeto de Petición.• Fundamentos de la petición.• Relación de los documentos que presenta con el trámite.• Firma del peticionario. <p>En caso que falte algún tipo de información el peticionario puede completarla en el momento de la entrega y si es necesario utiliza el formato FO-SJ-01 Derechos de Petición. En caso que el ciudadano por cualquier motivo no suministre la información faltante, el auxiliar administrativo deja la nota correspondiente y lo recibe.</p> <p>Nota 1: DEVOLUCION DE PETICIONES: La Administración podrá devolver las peticiones cuando sean irrespetuosas o no sea entendible el objeto de la petición. Se debe notificar verbal si la petición se recibió a través de este medio.</p>			
<p>2. Direccionar y enviar al Responsable de responder: El (la) Secretario(a) General recibe, analiza los requerimientos del documento, verifica la competencia de la Administración Municipal, confronta la situación presentada con las normas legales y la importancia y urgencia del mismo frente al asunto y lo remite al Secretario de Despacho responsable de dar respuesta al Derecho de Petición con memorando adjunto; en este memorando se debe establecer la fecha límite de respuesta al Derecho de Petición. Ver nota 2 adjunta en esta actividad</p>	Secretario(a) General Auxiliar Administrativo	1 día	Derechos de Petición (escritos, verbales, e-mail o redes sociales) Base de Datos PQRSFD



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	REGISTRO
<p>El Auxiliar Administrativo antes de enviar el Derecho de Petición con el memorando adjunto, debe ingresar la información en la base de datos Derechos de Petición, en hace seguimiento al tiempo de respuesta y solución a los derechos de petición.</p> <p>Nota 1: La Administración podrá examinar integralmente la petición y en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no consagre la Ley, lo anterior quiere decir que la Alcaldía no se podrá inventar requisitos para devolver o inadmitir las peticiones.</p> <p>Nota 2: TÉRMINO PARA RESOLVER: El término general es de 12 días hábiles después de recepcionada la petición. Las excepciones a esta regla general son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- 7 DÍAS DESPUES DE RECEPCIÓN: Cuando en la petición se soliciten copias. (Si se deja pasar este término, se entenderá que la Administración aceptó la petición y en tres días deberá entregar las copias. Se configura un silencio positivo).- 27 DIAS DESPUES DE RECEPCIÓN: Cuando en la petición se está elaborando una consulta de las actividades a cargo del funcionario.- EXCEPCIONALMENTE, se puede prorrogar el término, máximo hasta el doble de lo establecido en la Ley, siempre y cuando se justifique esta ampliación del plazo y se le comunique al interesado antes del vencimiento del término inicial.- PETICIONES PRIORITARIAS: Se dará un trámite especial cuando la petición verse sobre un derecho fundamental y se evite un perjuicio irremediable, el peticionario deberá probar la titularidad del derecho y los perjuicios que se podrán generar. <p>Cuando por razones de salud o seguridad personal, esté en peligro la vida o integridad del peticionario, la Administración TIENE QUE TOMAR, las medidas necesarias para evitar los daños a la integridad y la vida.</p>			



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	REGISTRO
<p>Nota 3: DEVOLUCION DE PETICIONES: La Administración podrá devolver las peticiones cuando sean irrespetuosas o no sea entendible el objeto de la petición. Se devuelve por escrito a la dirección suministrada por el peticionario.</p> <p>FUNCIONARIO COMPETENTE: Si la entidad no es competente para pronunciarse sobre el contenido de la petición, consulta o concepto tendrá hasta 10 días para remitir a quien corresponda la petición y los términos se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la petición por parte de la entidad competente.</p>			
<p>3. Recibir Documentación: La Auxiliar Administrativa de la Secretaría de Despacho responsable de dar respuesta al derecho de Petición, recibe la solicitud con los documentos de soporte aportados por el solicitante, y lo entrega al Secretario de Despacho.</p>	Secretario de Despacho	1 día	No aplica
<p>4. Estudiar el Derecho de Petición, la Consulta o la Solicitud del Concepto y proyectar respuesta: El Secretario de Despacho responsable de dar respuesta, estudia el derecho de petición, revisa términos, proyecta borrador de la respuesta y lo revisa con el asesor jurídico (cuando lo considere pertinente) antes de ser entregado o remitido al solicitante y continua con la actividad 8.</p> <p>Cuando un Derecho de Petición vaya a ser firmado por el Alcalde, el Secretario de Despacho que lo estudia y proyecto, debe obtener el visto bueno del asesor Jurídico</p> <p>PETICION INCOMPLETA: Cuando la Administración constate que una petición está incompleta, pero que se puede continuar con el trámite, le exigirá al peticionario en los 10 días siguientes a la petición el cumplimiento de los requisitos cuyo plazo máximo será de 1 mes y el término para responder se cuenta desde el momento en que el interesado cumple con los requisitos.</p> <p>Si el usuario no cumple con los requisitos se entiende que</p>	Secretario de Despacho Asesor jurídico del área responsable	Ver tiempos establecidos en actividad 2.	No Aplica



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	REGISTRO
<p>ha desistido de la solicitud, pero antes de finalizar el plazo para cumplir con los requisitos el ciudadano podrá solicitar una prórroga por un término igual al inicialmente otorgado.</p> <p>Vencidos los términos se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, se notificará personalmente y contra este procederá solamente recurso de reposición.</p> <p>NOTA: Se podrá presentar nuevamente la solicitud que fue declarada desistida.</p> <p>FUNCIONARIO COMPETENTE: Si la entidad no es competente para pronunciarse sobre el contenido de la petición, consulta o concepto tendrá hasta 10 días para remitir a quien corresponda la petición y los términos se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la petición por parte de la entidad competente.</p>			
<p>5. Revisar y hacer recomendaciones: El Asesor(a) Jurídico(a) revisa la respuesta al derecho de petición, sugiere o recomienda si lo considera necesario cambios o ajustes.</p>	Asesor(a) Jurídico(a)	Ver tiempos establecidos en actividad 2.	No Aplica
<p>6. Elaborar el documento Final: El Secretario de Despacho responsable o el Asesor Jurídico, de acuerdo al asunto y competencia elaboran el documento final para dar respuesta al Derecho de petición.</p> <p>Los funcionarios deben ser claros (ir al fondo de lo que se pregunta) al contestar las peticiones, dado que algunas respuestas son mal elaboradas y esto genera insatisfacción en el usuario y que repetidamente interponga peticiones sobre el mismo asunto.</p> <p>Nota 1: Cuando el derecho de petición vaya a nombre del señor Alcalde, quien responda deberá encabezar el texto con la siguiente frase: <i>“Por delegación del señor Alcalde, me permito dar respuesta al derecho de petición interpuesto por Usted.....”</i></p> <p>Nota 2: Cuando las peticiones sean reiterativas, se</p>	Secretario de Despacho Asesor(a) Jurídico(a)	Ver tiempos establecidos en actividad 2.	Oficio de respuesta



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	REGISTRO
podrán remitir respuestas anteriores.			
7. Dar visto bueno al Documento y remitirlo para firma: El Asesor(a) Jurídico(a) del área responsable o el de planta da el visto bueno al documento final y lo hace firmar por el Alcalde y/o Secretario(a) de despacho responsable.	Asesor(a) Jurídico(a) del área o Planta	Ver tiempos establecidos en actividad 2.	No Aplica
8. Notificar la Respuesta: El Secretario de Despacho responsable o Asesor(a) Jurídico(a), informa al peticionario de la respuesta al derecho de petición, consulta o concepto así: - Avisarle telefónicamente para que reciba la respuesta en la Secretaría de despacho asignada. Como no queda registro de esta notificación el funcionario debe estar pendiente de la entrega de la respuesta, porque no se puede superar el plazo establecido. -A la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. Nota: Cuando se envíe la respuesta por correo electrónico, debe quedar constancia de recibido por el peticionario, de lo contrario se debe enviar por otro medio. Nota 2: Cuando sean más de 10 los ciudadanos que realicen la petición, se puede dar una única respuesta para publicarla en un diario de amplia circulación, la podrá fijar en la página web y entregará copias de las mismas a quien las soliciten. Nota 3: DESISTIMIENTO. El peticionario podrá desistir de la petición, pero si esta es de interés público la Administración podrá darle el respectivo trámite, mediante resolución motivada.	Secretario de Despacho o Asesor(a) Jurídico(a)	Ver tiempos establecidos en actividad 2.	No Aplica



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	REGISTRO
9. Notificar por Aviso: Si no se pudiere hacer la notificación personal, dirección postal o correo electrónico con registro de recibido. Se procede a la fijación por aviso FO-SJ-02 "Aviso" en lugar público del respectivo despacho, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la providencia.	Secretario de Despacho o Asesor(a) Jurídico(a)	10 días después del envío de la citación	FO-SJ-02 Aviso
10. Realizar control a los derechos de petición: La Auxiliar Administrativa de la secretaría de despacho responsable de dar respuesta al derecho de petición, realiza control permanente a los mismos, realiza un seguimiento a los tiempos de notificación de las mismas a través de la base de datos Derechos de Petición suministrada por el Auxiliar Administrativo de la Secretaría General, este archivo se encuentra en la Z.	Auxiliares Administrativas	Permanente	Base de Datos PQRSFD
11. Enviar copia de respuesta de los derechos de petición a la Secretaría General: El (la) Auxiliar Administrativo(a) de cada Secretaría envía copia de la respuesta de los derechos de petición, a la secretaría general.	Auxiliar Administrativo de cada Secretaría	1 día	No aplica
12. Realizar Control a la Notificación: La Secretaria General y/o la persona designada por esta realiza control a las notificaciones de los derechos de petición. Cada mes se socializa al Secretario de Control Interno de Gestión el estadístico de las PQRSFD, donde aparece los funcionarios pendientes por dar respuestas. La Secretaria de Control Interno de Gestión, determina si programa auditoria a las dependencias que tiene PQRSFD abiertas y vencidas, o si remite directamente a la oficina de Control Interno Disciplinario.	Secretario General y/o la persona designada por esta	Mensual	Base de Datos PQRSFD
13. Identificar Oportunidades de Mejoramiento y aplicar las acciones correspondientes: Con base en el análisis del seguimiento a la oportunidad de la respuesta y notificación identifica oportunidades de mejoramiento y aplica las acciones correspondientes de acuerdo a lo establecido en el proceso de Control, análisis y mejora.	Secretario General	Mensual	Plan de Mejoramiento



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Constitución Política de Colombia

Código Contencioso Administrativo. Artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

NTC GP 1000:2009

ISO 9001:2008

6. CONTROL DE LOS REGISTROS:

COPIA CONTROLADA



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

Código	Nombre	Responsable de Almacenamiento	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención			Disposición Final
					Archivo Gestión (años)	Archivo Central (años)	Archivo Histórico (años)	
FO-EM-01	Atención de PQRSFD Memorando Interno	Auxiliar Administrativa (Secretaría General)	Secretaría General	AZ QRSF / organizado por fecha	4			Destruir
	Base de Datos PQRSFD Informe	Auxiliar Administrativa (Secretaría General)	Servicio en la nube	Onedrive / Evaluación / Proceso Evaluación, Control y Mejora / Registros / QRSF / organizadas por año	N.A.	N.A	N.A	Conservación magnética
	Base de Datos QRSF de Seguridad Social, Familia y Emprendimiento	Contratista que lidera el proceso de calidad en la Secretaría de Seguridad Social, Familia y Emprendimiento	Servicio en la nube	Onedrive / 2. MISIONAL / 2. Seguridad Social, familia y emprendimiento / Registros generales / QRSF / organizadas por año	N.A.	N.A	N.A	Conservación magnética
FO-SJ-01 (cuando aplique)	Derechos de Petición	Auxiliar Administrativa de cada Secretaría	Oficina de cada Secretaría	Carpeta Derechos de Petición organizados por fecha.	5	3		Digitalizar
FO-SJ-02	Memorando de envió a Secretarías Oficio de respuesta de Derecho de Petición y respuesta Aviso	Auxiliar Administrativa de la Secretaría General	Oficina de Secretaría General	AZ Derechos de Petición / organizado por mes	5	3		Digitalizar



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	20-09-2012	<p>Se incluye herramienta para la administración de las quejas, reclamos y sugerencias, la cual sirve para presentación del informe trimestral.</p> <p>Se elimina de este proceso las peticiones, a que este se sigue manejando de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Derechos de Petición del proceso Soporte Jurídico y Contratación.</p>
2	04-08-2015	<p>Se integra los procedimientos de QRSF con derechos de petición, porque se integra la metodología en una sola base de datos.</p>
3	23-02-2016	<p>Se incluye el ítem de Denuncias.</p> <p>Se autoriza al proceso de seguridad social familia y emprendimiento para que reciba y tramite quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Se genera una base de datos para el registro en esta dependencia.</p> <p>Se actualiza en control de registros, incluyendo la base de datos de QRSF de Seguridad social, familia y emprendimiento; y actualizando el lugar de archivo es cual es en la nube – onedrive y no en la carpeta Z como estaba anteriormente.</p>
4	11-07-2016	<p>Se elimina la autorización al proceso de seguridad social familia y emprendimiento para que reciba y tramite quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; porque éste no está funcionando y no entregan la información mensual de las situaciones presentadas.</p> <p>Adicional se ingresa en las actividades de seguimiento, que cada mes la Secretaría General presenta a la Secretaría de Control Interno de Gestión el estadístico de las PQRSFD y esta dependencia es quien determina si programa una auditoría complementaria o si remite a control interno disciplinario.</p>

8. ANEXOS:

Anexo N°1: FO-EM-01 Atención de PQRSFD

Anexo N°2: FO-SJ-01 Derechos de Petición

Anexo N°3 FO-SJ-02 Aviso



Municipio de La Estrella

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código: PR-EM-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 14-07-2016

Revisado por: Pilar Astrid Posada Jiménez	Aprobado por: Juan Diego Echavarría Sánchez
Cargo: Secretaria General	Cargo: Alcalde Municipal
Firma:	Firma:

COPIA CONTROLADA