



1. OBJETIVO

Garantizar el recibo y trámite correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad y por los funcionarios de la Gobernación del Magdalena, relacionadas con los servicios prestados por la entidad en cumplimiento de su misión ó con la satisfacción del entorno laboral para el talento humano de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios de la Gobernación, radicación de los documentos y finaliza con el envío semestral a la oficina de Control Interno del informe de seguimiento y estado de las PQR atendido.

3. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar

QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

4. NORMATIVIDAD

NTC ISO 9001: 2000; Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente.

Constitución Política de Colombia 1991 en sus artículos 23 y 74

Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****VERSION:002****PROCESO: GESTION ATENCION AL CIUDADANO
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD****FECHA:
NOVIEMBRE 2019
CODIGO:
GAC-SG-PR-S2-01**

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PÁGINA 2 de 8

Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

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”

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Decreto 2623 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”

Ley 962 del 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”

5. POLITICAS OPERACIONALES

Los Derechos de petición, deben presentarlos en la ventanilla única, los del nivel central, en original y una copia, con el fin de radicarlos y posteriormente remitirlos a la dependencia competente. Las secretarías Seccional de Salud, Tránsito y Transporte y Educación, manejan sus propios buzones de quejas y reclamos, y sus ventanillas para los DP, y deberán informar a la Secretaría de Gestión Administrativa mensualmente el número de PQR recepcionados y el trámite dado a cada uno de ellos.

Las oficinas que reciban Q, R y DP y corroboren que no son los responsables de dar respuesta al mismo, deberán redireccionar las peticiones a las oficinas responsables.



Los peticionarios deberán ser tratados con cortesía y mantenerse informados sobre el progreso de su PQRSD.

Cada PQRSD deberá ser tratado en forma equitativa, objetiva e imparcial.

El acceso al procedimiento de manejo de PQRSD deberá estar libre de costos para quien reclama.

Ningún PQRSD podrá ser contestado si este llega al correo personal del referente programático.

En caso de que se reciba en PQRSD vía correo institucional, el referente programático competente para atenderlo, deberá registrarlo en el libro radicador.

En caso de recibir un PQRSD de manera verbal, el peticionario deberá diligenciar el formato establecido de PQRSD y registrarlo en el libro radicador

Todas las respuestas y/o decisiones deben notificarse de manera oficial, estas deben estar firmadas únicamente por el Secretario de Salud Departamental.

Las notificaciones deben realizarse vía correo electrónico o correo certificado según el caso únicamente desde el correo institucional.

Las peticiones quejas o reclamos que ingresen de manera anónima deben ser atendidas de la misma manera que las presentadas formalmente

6. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	<p>Recepción y Formalización del PQRSD: Las PQRSD pueden ser recibidas por INFODOC, correo electrónico o de manera verbal.</p> <p>En los tres casos deben ser radicados en el libro radicador donde se detalla: nombre del peticionario, fecha de ingreso, motivo, radicado del sistema de información INFODOC cuando aplique y el # de consecutivo de la PQRSD.</p> <p>En caso de que la PQRSD sea verbal se debe solicitar al querellante que diligencie el formato indicado para tal</p>	Profesional Universitario y técnico operativo	30 Minutos

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

VERSION:002

**PROCESO: GESTION ATENCION AL CIUDADANO
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**FECHA:
NOVIEMBRE 2019
CODIGO:
GAC-SG-PR-S2-01

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PÁGINA 4 de 8

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
	<p>fin</p> <p>Si el querellante no quiere dar su nombre, en este campo debe registrar "anónimo". Dejando el correspondiente correo electrónico o la dirección. Si el medio de respuesta que desea es correo electrónico o correo certificado respectivamente.</p> <p>Si la PQRSD se recibe vía INFODOC, el gestor del sistema la deriva una vez sea radicada en el libro, igual se hace cuando se reciba por correo electrónico.</p>		
2	<p>Revisión de la PQRSD: La persona a quien se le asigne revisa que esta corresponda a las competencias del área de salud ambiental y los procesos que en ella se lleve. En el caso contrario, se hace la reasignación o traslado por competencia internamente a través de INFODOC, o por oficio a la entidad competente.</p>	Profesional Universitario y técnico operativo	5 Días
3	<p>Resolución de la PQRSD El Servidor Público enlace y/o responsable debe dar tratamiento a la PQRSD; una vez recibida, analizada y atendida debe emitir la respuesta al ciudadano, dentro de los primeros 15 días hábiles. Si al analizar la PQRSD el servidor Público determina que la solución o atención completa de la PQRSD requiere un término de tiempo mayor, entonces se debe comunicar igualmente al ciudadano esta situación.</p> <p>Para el caso de las peticiones, el titular de cada organismo revisa el proyecto de respuesta, si lo encuentra ajustado lo pasa al Profesional Universitario para expedir las respectivas copias y firma del titular. Los términos legales para resolver las diferentes peticiones y/o solicitudes son los señalados en el código contencioso Administrativo: Art 14. "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido</p>	Profesional Universitario y técnico operativo	Dentro De 15 Días Hábiles



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
	<p>aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.</p> <p>NOTA: En cualquier caso se protegerán los datos personales de los denunciantes y/o peticionarios.</p>		
4	<p>Aprobación de la Respuesta del PQRSD. El titular del organismo recibe el oficio de respuesta, lo firma y lo pasa a la Secretaria Ejecutiva, Secretaria o Auxiliar Administrativo quien envía oficio de respuesta al Centro de Gestión Documental para su radicación.</p> <p>Una vez radicado, el auxiliar de servicios generales de cada organismo elabora la planilla de correo para que sea enviada al peticionario.</p> <p>Una vez enviada la respuesta, la Secretaria Ejecutiva, Secretaria o Auxiliar Administrativo anexa la constancia de planilla de envío y la archiva con la petición y copia de la respuesta.</p> <p>NOTA: Para la entrega de la respuesta oportuna, el responsable de elaborar, deberá tener en cuenta los términos consagrados en el Código Contencioso Administrativo y normas concordantes.</p> <p>De no cumplirse los términos de respuesta se genera el riesgo de acción de tutela en contra de la entidad, ya que el derecho de petición es fundamental</p>	Profesional Universitario y técnico operativo	5 Dias
5	<p>Notificación a Parte Interesada: Las dependencias deberán enviar las respuestas a los peticionarios y</p>	Profesional Universitario y	48 Horas

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

VERSION:002

**PROCESO: GESTION ATENCION AL CIUDADANO
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD****FECHA:
NOVIEMBRE 2019
CODIGO:
GAC-SG-PR-S2-01**

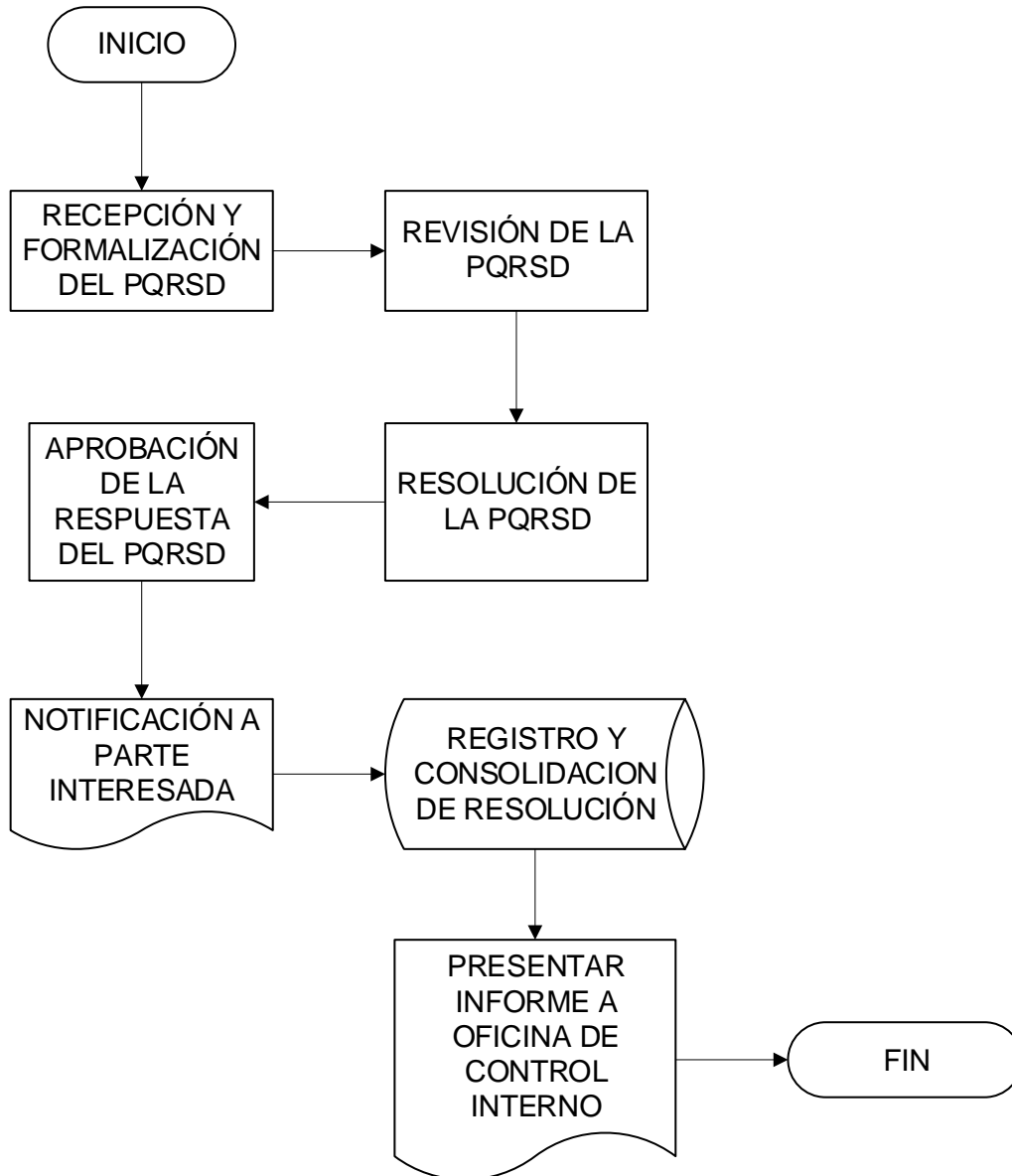
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PÁGINA 6 de 8

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
	posteriormente cada quince días, para el caso del nivel central, deberán reportar a la Oficina de PQRSD el trámite dado a las peticiones. Para el caso de las Secretarías de Salud, Educación, Tránsito y Transporte y Cultura el envío será mensualmente. Para las PQRSD que se reciben a través de la Oficina de Quejas y Reclamos, esta dependencia enviará un preaviso a las dependencias correspondientes de los PQRSD recordándoles la fecha de vencimiento del mismo	técnico operativo	
6	Registro Y Consolidación De Resolución: Realiza un consolidado de estado y seguimiento de las quejas, reclamos y derechos de peticiones, el cual contiene: - Fecha de recepción del formato de PQRSD diligenciado y DP. - Número radicador. - Nombre de la persona que diligenció el formato de PQRSD o peticionario. - Dependencia responsable de la respuesta. - Fecha de envío del oficio de preaviso. Fecha de vencimiento de PQRSD y DP. - Estado de PQRSD y DP. - Oficio o documento de respuesta	Profesional Universitario y técnico operativo	Mensual
7	Presentar Informe A Oficina De Control Interno: Presenta informe semestral a la oficina de control interno de la Gobernación de Córdoba, en donde se relaciona el seguimiento y el estado en que se encuentran las PQRSD y DP, para que esta oficina verifique y tome las medidas necesarias en caso de no contestación	Profesional Universitario y técnico operativo	Semestral



7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. REGISTRO

- ✓ Libro radicador.
- ✓ Formato diligenciado de PQRSD.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSION:002

**PROCESO: GESTION ATENCION AL CIUDADANO
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

**FECHA:
NOVIEMBRE 2019**

**CODIGO:
GAC-SG-PR-S2-01**

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PÁGINA 8 de 8

- ✓ Captura del correo electrónico que certifique que hubo respuesta del PQRSD.
- ✓ Guía de entrega de correo certificado.
- ✓ Recibido de oficio entregado a otra entidad. Por traslado según competencia.
- ✓ Recibido de la respuesta cuando la entrega es personal.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO