



MANUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA.

2011



República de Colombia
Gobernación del Magdalena
Oficina de Control Interno

INTRODUCCIÓN

El derecho de Petición, fue reconocido en nuestro país, en la Constitución de 1821; en efecto, el artículo 157 estableció: " La libertad que tienen los ciudadanos de reclamar sus derechos ante los depositarios de la autoridad pública, con moderación y el respeto debidos, en ningún tiempo será impedida ni limitada."

El artículo 445 de la Constitución Nacional expedida en 1896, lo consagró así: " Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución".

El Decreto 01 de 1984, Código Contencioso Administrativo, lo trata entre los artículos 5 y 26.

Mediante Decreto Distrital 0638 de 1987 se reglamentó el ejercicio del Derecho de Petición y la atención de las quejas por parte de las entidades distritales.

En la Constitución Política de 1991, en el artículo 23, nuevamente se consagra el Derecho de Petición y se hace extensivo su ejercicio ante las organizaciones privadas, para garantizar los derechos fundamentales.

En cuanto hace a la queja, la ley 190 de 1.995, establece en el artículo 53 que "En toda Entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad." A su vez el artículo 55 de la ibídem, establece que las quejas y reclamos deben resolverse dentro de los términos y procedimientos que la ley contempla para el derecho de petición.

El Decreto Presidencial No. 2232 del 18 de diciembre de 1.995, por el cual se reglamentó la ley 190 de 1.995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y **el sistema de quejas y reclamos**, estableció que tal dependencia, deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel. Así las cosas, el decreto Distrital 673 de 1.995, "Por el cual se asignan

Con el objeto de hacer más ágil, eficiente y eficaz el trámite y atención de los derechos de Petición, de las Quejas y de los Reclamos, se ha considerado necesario la elaboración del presente instructivo.



República de Colombia
Gobernación del Magdalena
Oficina de Control Interno

1. DEFINICIONES

1.1. PETICIÓN: Es una solicitud, verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.

1.2. QUEJA: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

1.3. RECLAMO: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

1.4. SUGERENCIA: Es la proposición, insinuación, indicación explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

1.5. SEGUIMIENTO: Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.

2. CIRCUNSTANCIAS POR LAS CUALES

SE PUEDE GENERAR UN DERECHO DE

PETICIÓN, UNA QUEJA, O UN RECLAMO.

2.1. DERECHO DE PETICION: El derecho de petición puede presentarse:

- En interés general.
- En interés particular.
- En nombre propio.

2.2. QUEJAS: La queja puede ocasionarse porque:

- La entidad no cumple con su finalidad.



República de Colombia
Gobernación del Magdalena
Oficina de Control Interno

- Los particulares transgreden las normas que corresponde vigilar y hacer respetar a la entidad.
- Los servidores públicos cometen presuntas conductas irregulares en cumplimiento de sus funciones y transgreden sus deberes y obligaciones.
- Los particulares que tienen a cargo la prestación de un servicio público incurren en presuntas conductas irregulares en el desempeño de tales funciones.

2.3. RECLAMOS: Por la prestación del servicio:

- Cuando es lento y congestionado.
- Cuando el procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- Cuando el trámite es complejo.
- Cuando se exigen requisitos innecesarios.
- Cuando el proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo
- Por falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- Por falta de organización de la atención al usuario.

3. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS

3.1. Norma general.

El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos, es el mismo establecido para los derechos de petición en los numerales 3.1, 3.2 y 3.3. de este Instructivo.

Se aceptarán las quejas anónimas para respetar el derecho del quejoso de omitir sus datos personales.

3.2. Queja contra Servidores Públicos o Particulares que desempeñan Funciones Públicas.

Si la queja se relaciona con las conductas de los servidores públicos del Departamento, o contra particulares que desempeñan funciones públicas en forma permanente o transitoria, una vez recibida se remitirá a la Subdirección Jurídica o a la dependencia que haga sus veces en lo relacionado con el Control Interno Disciplinario.



República de Colombia
Gobernación del Magdalena
Oficina de Control Interno

Esta remisión se informará por escrito al quejoso, si se conoce, dentro de los 2 días siguientes a su radicación, por parte del encargado de dar trámite a las quejas, reclamos y derechos de petición. En la comunicación se indicará además el nombre del responsable de adelantar el proceso disciplinario, el derecho que tiene de interponer los recursos de ley en el evento que se le comunique el archivo de la queja.

Estas quejas se tramitarán de conformidad con los procedimientos de la ley 200 de 1993, o de la norma que la modifique o adicione.

4. PROCEDIMIENTO PARA SUGERENCIAS

Las sugerencias podrán recibirse en forma personal, escrita o por teléfono.

4.1. Sugerencia personal.

Se recibirá en la oficina del Grupo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, en el formato diseñado al efecto.

4.2. Sugerencia escrita.

El documento correspondiente debe entregarse en la Ventanilla UNICA, en donde una vez radicada se remitirá al Grupo de Quejas Reclamos y Derechos de Petición.

Las sugerencias escritas deberán contener:

Objeto de la sugerencia y razones de la misma

Relación de documentos que se anexan, cuando a ello haya lugar.

Nombre y apellidos de quien la presenta, indicación del documento de identidad, dirección y número telefónico.

Firma.

Por las mismas razones expuestas para el caso de la queja, puede recibirse sugerencias en las cuales se omita los datos de quien la presenta.

4.3. Sugerencia telefónica

Se recibirá en las líneas gratuitas y permanentes que existen a disposición de cualquier ciudadano.

Cuando se reciba en otras líneas, se direccionará la llamada al Grupo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, en donde se diligenciará el formato correspondiente.



República de Colombia
Gobernación del Magdalena
Oficina de Control Interno

Si no es posible pasar la llamada al Grupo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, la sugerencia será recibida por el funcionario que recibe la llamada, quien deberá tomar nota escrita y remitirla a dicho grupo a más tardar al siguiente día hábil.

4.4. Trámite Interno

El responsable del reparto de las quejas, reclamos y derechos de petición, remitirá la sugerencia dentro de los 2 días siguientes a su radicación, a la dependencia competente para estudiarla.

Analizada la sugerencia, se remitirá concepto escrito al Director del Departamento, con copia al Grupo de Quejas Reclamos y Derechos de Petición.

El Director del Departamento decidirá sobre la implantación o no de la sugerencia.

La decisión que se tome se pondrá en conocimiento del interesado.

Cuando la sugerencia presentada no sea de competencia del Departamento, el responsable del trámite de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, procederá de conformidad con el procedimiento previsto para estos último en caso similar.

5. SEGUIMIENTO

El responsable del trámite de las Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, en las comunicaciones de remisión a las dependencias competentes para su atención y respuesta, señalará el plazo para ello, y solicitará remisión de copia de la misma al grupo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.

En la información sistematizada que deberá llevarse en el Grupo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición la cual deberá poder consultarse al menos por número y fecha de radicación, nombre, dirección, recurso, consignará la fecha de vencimiento.

Transcurrido la mitad del plazo previsto para su atención y respuesta, el responsable del trámite de las Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, recordará por escrito al competente la fecha de vencimiento.

Veinticuatro horas hábiles antes del vencimiento, se solicitará por el Grupo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, el envío de la copia de la respectiva respuesta, en caso de no haberse recibido.

Vencido el término y previa verificación con Correspondencia, en el evento de no haberse producido respuesta el Grupo de Quejas, Reclamos y Derechos de



República de Colombia
Gobernación del Magdalena
Oficina de Control Interno

Petición comunicará tal situación al responsable de Control Interno Disciplinario.

Cuando de la atención de una queja, o de un Derecho de Petición sea necesaria la verificación de alguna situación, el responsable del trámite de las Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, con 2 días de anticipación al vencimiento del plazo concedido, solicitará que la misma se realice.