
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PERSONERÍA AUXILIAR

Personería Distrital de Cartagena de Indias
2018

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I. PROCEDIMIENTO: Peticiones

1. OBJETO

Fomentar la buena gestión de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la ley; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos ciudadanos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados por la comunidad y que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

3. BASE LEGAL

Constitución Política de 1991, art 23.

Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.


Ley 1755 de 2015.

Decreto 0019 de 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la Republica, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

4. DEFINICIONES

- **USUARIO:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **PETICION:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** el Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma


La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Personería Distrital, las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Personería Distrital deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE COPIAS:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SATISFACCION DEL USUARIO:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **SUGERENCIAS:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

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.
- **DEBER DE DENUNCIAR:** Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, las conductas punibles de que tengan conocimiento. Este deber para los servidores públicos; tienen connotación jurídica constitutiva de infracción a la Ley de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

5. POLITICAS DE OPERACIÓN

a) Con el fin de brindar una cara amable al usuario, la persona encargada de servicio al usuario tendrá en cuenta lo siguiente:

Saludar de manera amable y entusiasta.

Mantener contacto visual. (Esto es observar siempre a la persona, en el caso en que la conversación sea presencial).

Brindar siempre una sonrisa amable.

Mantener una actitud positiva.

Escuchar atentamente la solicitud de información requerida.


b) En la Personería Distrital de Cartagena debe haber un funcionario designado para la recepción y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, quien será el enlace con la personera Auxiliar, responsable del procedimiento hasta que sea entregada al funcionario encargado del respectivo trámite.

c) Toda queja, reclamo, sugerencia o denuncia que se reciba a través del buzón de PQRS, debe ser dirigida al representante legal de Entidad, y su contenido debe ser relacionado con la prestación del servicio de la misma.

6.- DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO y DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO

De conformidad con el artículo 7 del condigo de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

De igual manera de acuerdo a lo dispuesto con el artículo 8 el deber de información al público mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.

5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.

6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.

7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

PARÁGRAFO. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

7. PROCEDIMIENTO: Peticiones.

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia se puede presentar:


- ✓ Personalmente
- ✓ Por escrito
- ✓ Telefónicamente
- ✓ Página web
- ✓ Correo electrónico

8. DESARROLLO

La recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia, se pueden presentar: Personalmente, por escrito, vía telefónica, página web, correo electrónico, fax.

Cuando la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia sean presentadas personalmente, por escrito, el usuario debe acercarse a la Personería distrital de Cartagena de Indias ubicada en la el centro calle del candilejo No. 33-35 en Cartagena de Indias.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

Para efectos de dar respuesta a los derechos de petición radicados ante la entidad se adelantaran mediante el siguiente trámite:

1. La oficina de recepción de la entidad, una vez reciba los derechos de petición y verifique que cumplan con todos los requisitos formales del mismo, deberá remitirlos a la oficina asesora jurídica en un término no mayor a 24 horas.
2. Posteriormente, la Oficina Asesora Jurídica, deberá remitir la petición recibida a la dependencia competente con el objeto de obtener la información que se requiera para dar respuesta a la misma.
3. Recibida la petición por la dependencia competente, esta dispondrá de un término de tres (3) días contados a partir de su recepción, para remitir por escrito a la oficina asesora jurídica la información que le fue solicitada.
4. Finalmente la oficina asesora jurídica resolverá el derecho de petición y notificara a los interesados de conformidad con lo establecido en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, serán los contemplados en la Ley 1437 de 2011 Artículo 14.

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

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 aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
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.*

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 termino señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que resolverá y dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

-El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviese competencia. De lo contrario pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

-Si el usuario solo solicita algún tipo de información, esta se le será dada en caso que se disponga de la misma, o se direccionara al funcionario que le puede dar respuesta.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

II. PROCEDIMIENTO: Quejas, Reclamos y Sugerencias

1. OBJETO. Establecer la metodología para el Procedimiento de Quejas, Reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios, referente a los servicios que presta la Personería Distrital de Cartagena de Indias.

2. ALCANCE: este Manual de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, está orientado a la prestación de un excelente servicio desde la recepción de las quejas y reclamos y finaliza con la solución integral de estas.

3. RESPONSABLES

3.1. Personero Auxiliar como coordinador del proceso.

4.1. PETICIÓN: Solicitud presentada por un usuario a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

4.2. QUEJA: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de algún funcionario de la entidad.

4.3. RECLAMO: Es una exigencia presentada por un usuario ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o atención prestada por parte de la Personería Distrital de Cartagena.

4.4. SUGERENCIA: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la entidad.


4.5. SUGERENCIA, CONSULTA, SOLICITUD, PETICIONES: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma organización. Hace referencia a las preguntas, inquietudes, propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los clientes.

4.6. SOLICITUD: Situación, manifestada por el cliente vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, con respecto a una mejora o modificación dentro de la institución.

4.7. DERECHO DE PETICIÓN: Derecho fundamental que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes a las autoridades y obtener pronta y efectiva respuesta.

4.8. ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

4.9. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

4.10. TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD: La acción emprendida respecto al incumplimiento de un requisito no conforme, con el propósito de convertirlo en conforme.

4.11. CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

4.12. ACCION REMEDIAL O CORRECCION: Acción emprendida para hacer una corrección, reparación, reproceso o ajuste con el fin de eliminar una no conformidad o problema detectado, en otras palabras es la corrección dada al problema.

4.13. SOLUCION DE UNA QUEJA O RECLAMO: Son las acciones realizadas para la corrección o solución de una Queja o reclamo. La solución puede incluir la información sobre las acciones que se realizarán a futuro para eliminar la causa del problema (correctivas), para prevenir que ocurra (preventivas) o las acciones de mejora que haya lugar.

4.14. DISCIPLINADO: Sujeto activo de la acción disciplinaria. Persona contra quien va dirigida la investigación.

4.15. DISCIPLINANTE: Responsable de desarrollar el procedimiento investigativo.

4.16. QUEJOSO O DENUNCIANTE: Persona afectada quien presenta la queja.

4.17. PETICIONARIO: Persona que hace la petición.

4.18. QRS: Queja , Reclamo y Sugerencia

4.19. SUGERENCIA, CONSULTA, SOLICITUD, PETICIONES: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma organización. Hace referencia a las preguntas, inquietudes, propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los clientes.


5. GENERALIDADES

Este procedimiento establece los mecanismos para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias que presenten los usuarios acerca de los servicios prestados por los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Personería Distrital de Cartagena.

Todo tratamiento o solución dado a la queja debe ser verificado a satisfacción del cliente. Los medios de respuesta que se deben utilizar para comunicar a los usuarios las acciones tomadas son a través de e-mail, vía telefónica, carta o personalmente.

Se considera que se debe implementar una acción correctiva y/o preventiva cuando la queja corresponda a una no conformidad o situación indeseable recurrente (más de tres veces).

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

Se debe implementar el uso de un buzón de sugerencias, que debe ser revisado cada semana.

Los tiempos de respuesta las peticiones, quejas o reclamos, se establecerán de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: “Término para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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 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.
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.

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.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Radicación			
1	Recibir la QRS por cualquier medio (verbal, escrita, por internet o a través del formato en el quejas, reclamos y sugerencias), en caso de que sea verbal, o por escrito, se deben registrar los datos de identificación y descripción en el formato de quejas y sugerencias. (Buzón Virtual)	Recepcionista	SIAP
2	Se realiza la Validación y reparto de la QRS, llenando un control de registro, de las recibidas y asignación para su respectivo tramite.	Asesor Jurídico del proceso responsable	SIAP

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Radicación			
3	En caso de ser procedentes, se debe direccionar la QRS notificando a la persona responsable del proceso que generó la inconformidad, solicitar declaración a quienes puedan aportar elementos para la investigación y convocarlos para que atiendan la QRS y comunicar al usuario que su solicitud se encuentra en estudio y tramite de solución y en cuanto tiempo de dará su respuesta, En caso de no serlo se le informa justificadamente y por escrito al peticionario las razones por la cuales no fue aceptada.	Asesor Jurídico del proceso responsable	SIAP/Control de registro Interno
4	Evaluar los resultados de la investigación para identificar las posibles causas.	Personero Auxiliar	SIAP/Control de registro Interno
4	Determinar rápidamente el tratamiento, corrección o solución a dar a la QRS (a través de un plan de MEJORA con responsables, recursos y plazos de cumplimiento), para eliminar o atenuar su efecto sobre el usuario. La solución debe ser INMEDIATA y de acuerdo a las necesidades del cliente. Si es una sugerencia se deben aplicar las acciones para que estas puedan ser implantadas.	Personero Auxiliar/responsable del Proceso implicado/Asesor Control Interno(Calidad)	Acción de mejora/Plan de Mejoramiento

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

6.1- Recepción de Quejas, Reclamos


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la QRS por cualquier medio (verbal, escrita, por internet o a través del formato en el quejas, reclamos y sugerencias), en caso de que sea verbal, o por escrito, se deben registrar los datos de identificación y descripción en el formato de quejas y sugerencias. (Buzón Virtual)	Recepcionista	SIAP

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Se realiza la Validación y reparto de la QRS, llenando un control de registro, de las recibidas y asignación para su respectivo tramite.	Asesor Jurídico del proceso responsable	SIAP
3	En caso de ser procedentes, se debe direccionar la QRS notificando a la persona responsable del proceso que generó la inconformidad, solicitar declaración a quienes puedan aportar elementos para la investigación y convocarlos para que atiendan la QRS y comunicar al usuario que su solicitud se encuentra en estudio y tramite de solución y en cuanto tiempo de dará su respuesta, En caso de no serlo se le informa justificadamente y por escrito al peticionario las razones por la cuales no fue aceptada.	Asesor Jurídico del proceso responsable	SIAP/Control de registro Interno
4	Evaluar los resultados de la investigación para identificar las posibles causas.	Personero Auxiliar	SIAP/Control de registro Interno
4	Determinar rápidamente el tratamiento, corrección o solución a dar a la QRS (a través de un plan de MEJORA con responsables, recursos y plazos de cumplimiento), para eliminar o atenuar su efecto sobre el usuario. La solución debe ser INMEDIATA y de acuerdo a las necesidades del cliente. Si es una sugerencia se deben aplicar las acciones para que estas puedan ser implantadas.	Personero Auxiliar/responsable del Proceso implicado/Asesor Control Interno(Calidad)	Acción de mejora/Plan de Mejoramiento
5	Hacer seguimiento al tratamiento dado y dar respuesta a la QRS informando al Asesor Jurídico sobre las acciones tomadas al respecto, en un término inferior a 48 horas hábiles de notificado el cliente de su gestión, en los casos diferentes a las peticiones.	Personero Auxiliar	Acta de revisión por la Dirección/ Oficio


La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Informar por escrito o verbalmente al usuario el tratamiento o corrección aplicada y verificar si quedó o no satisfecho con el tratamiento dado. En caso que el usuario no haya quedado satisfecho se debe iniciar el procedimiento nuevamente, en caso de satisfacción se cierra la queja.	Personero Auxiliar y responsables de procesos	Oficio/Control de Registro
7	Determinar si amerita implementar acciones correctivas y/o preventivas (dependiendo de la gravedad y/o frecuencia repetitiva de la SQR). Si amerita la implementación de acciones correctivas y preventivas, aplicar el procedimiento para Acciones correctivas y preventivas y dejarlo registrado en el formato de quejas si se amerita o no.	Personero Auxiliar y responsables de procesos	Acciones Correctivas/Acciones preventivas
8	Elaborar informe semestral consolidado respecto a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas y atendidas en el periodo, mostrando en el las estadísticas pertinentes, el cual debe ser enviado una copia al Asesor de Control Interno para que lo tenga en cuenta en su revisión por la dirección.	Personero Auxiliar	Informe
9	Verificar la eficacia y el estado de las de la QRS, el coordinador de este proceso y el asesor de Calidad verifica la eficacia de la tarea de corrección inmediata implementada; si la corrección fue eficaz se cierra la petición, queja, reclamo o sugerencia correspondiente, en caso contrario, el responsable del proceso aborda la situación y/o petición, queja, reclamo o sugerencia como una acción correctiva; aplicando el procedimiento acciones preventivas.	Personero Auxiliar/Asesor de calidad	Formato

Buzón de Sugerencias: El buzón de sugerencias tendrá apertura dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes, por el funcionario designado por la Personero Auxiliar y el

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno, haciendo el respectivo conteo de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y dejando evidencia en el Formato de El funcionario respectivo debe garantizar que el buzón siempre este dotado de los formatos “Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

El trámite aquí previsto, será el utilizado para los buzones que se encuentran ubicados en la Alcaldía Municipal y Contraloría Municipal.

Direccionar la PQRS: Se verifica que la información solicitada en los formatos de PQRS y Denuncias esté completa, todas al PQRS y Denuncias, quedaran registradas en los formatos “Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” y se direcciona según la dependencia que corresponda.

Cuando la queja se refiere a eventuales comportamientos que constituyen falta disciplinaria, conducta punible de los servidores o a los procedimientos practicados por alguna de sus dependencias que deba investigarse de oficio, se remite la queja a la dependencia competente y se informa al solicitante sobre la gestión cumplida.

Si la PQRS y denuncias, no contiene la información necesaria para su adecuado trámite, se le informa al solicitante de manera escrita por una sola vez para que aporte la información complementaria. Este requerimiento suspende los términos inicialmente establecidos para solucionar o atender las PQRS. (Artículo 17 Código Contencioso Administrativo).

Responsable:

PERSONERA AUXILIAR


Procedimiento a seguir con la PQRS: Se realizará el análisis de la PQRS y denuncias, con el personal del proceso involucrado y se establece la acción a tomar. El jefe de proceso es responsable de velar porque las acciones sean implementadas.

Responder PQRS: La Dependencia correspondiente dará respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRS y Denuncias, informando las medidas tomadas por la Personería Distrital y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviara a la dirección suministrada por el usuario a través de los datos que se consigne en el formato de recibo o PQRS y denuncia. Actuación además que deberá quedar inmersa en un cuadro informativo que será enviado a la Personera Auxiliar de manera mensual, para que allí se consolide la información y realice el seguimiento respectivo.

Si la respuesta a una PQRS y denuncia, no es posible dentro del término fijado, se informa de manera escrita al interesado, y se le da a conocer la fecha definitiva en la cual se le dará solución y respuesta.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018

Procedimientos Acciones preventivas

7. ANEXOS

- Formato Acta de aprobación por la dirección.
- Formatos QRS

8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Formato de Quejas, reclamos y/o sugerencias	Por orden cronológico y consecutivo	Responsable: Asesor Jurídico Archivo Institucional	1 año		
Informe Consolidado	Por el periodo correspondiente	Coordinador del proceso Archivo Institucional	1 año		


9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	MAYO /2018	ELABORACION PRIMERA VERSION DEL PROCEDIMIENTO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Personero auxiliar	Personero auxiliar	Personero distrital

Proyecto: Margarita Johnson
Asesor Externo Personería de Cartagena

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-P-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 18/05/2018