

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GJ-P-001
	GESTIÓN JURIDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PQRSDF	Fecha de Aprobación: 20/06/2024

1. OBJETO: Gestionar y tramitar las PQRSDF de los usuarios que ingresan por los diferentes canales de atención de la Personería Distrital de Cartagena

2. ALCANCE: Aplica a las dependencias internas como apoyo a su gestión.

3- DEFINICIONES.

PARTE INTERESADA Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad

Petición. Solicitud presentada en forma v

Queja: Medio por el cual el usuario de un servicio manifiesta su inconformidad con la actuación de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio

Quejoso o denunciante: Persona afectada quien presenta una queja

Reclamo: Solicitud de un usuario motivada por la intención de que se revise una actuación administrativa, que funda su inconformidad y se tome una decisión final justa y equilibrada.

Sugerencia: Formulación de ideas que hacen usuarios o grupos de interés que buscan contribuir con el mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación Archivística, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, ético profesional y/o penal.

Felicitación: Es la manifestación verbal o escrita de satisfacción

SIAP:

4. RESPONSABLE:

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GJ-P-001
	GESTIÓN JURIDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PQRSDF	Fecha de Aprobación: 20/06/2024

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	TIPOLOGIA DE PQRSDF PRESENTAR/RADICAR: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitación, por los usuarios. En el caso de que la PQRSDF no sea de nuestra competencia, se deberá remitir a la entidad competente.	Auxiliar administrativo/ Equipo de trabajo PQRSDF	SIAP/correo electrónico
2	CANALES DE RECEPCIÓN DE LA PQRSDF Ventanilla de Recepción de la entidad. Página-web- www.personeriactagena.gov.co Correo infopo@persoenriactagena.gov.co . Canal telefónico/ WhatsApp	Auxiliar administrativo/ Equipo de trabajo PQRSDF.	página web correo punto físico registro telefónico
3	MODO DE RECEPCION DE LA PQRSDF Recepcionada/Radicada por VENTANILLA: se recibe, escanea y registra en sistema SIAP, por el auxiliar administrativo de la entidad ubicado en la recepción. Recepcionada /Radicada POR PÁGINA WEB, directamente en la página web, automáticamente generara un correo electrónico con los datos los datos de la PQRSDF, y su número de radicado cargado se en la plataforma SIAP de manera inmediata para reparto /asignación por parte del auxiliar administrativo designado Se reparte al área/ funcionario encargado de tramitarla. Recepcionada /Radicada-Correo electrónico: se genera un correo de respuesta automática de recibido de la solicitud. El auxiliar administrativo unifica anexos de la solicitud y realiza radicación en SIAP y genera el radicado. Se reparte al área/ funcionario encargado de tramitarla. Recepcionada /Radicada-Línea telefónica de atención 24/7/WhatsApp Se recibe la llamada, solicitan los datos de información del usuario y soportes de la queja y esta es cargada en el aplicativo SIAP SIAP: Sistema integrado de aplicativo de la personería	Auxiliar administrativo Profesional Universitario	Radicado PQRSDF en SIAP

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GJ-P-001
	GESTIÓN JURIDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTÓN DE LAS PQRSDF	Fecha de Aprobación: 20/06/2024

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	<p>TERMINO DE ACEPTACION DE LAS PQRSDF El termino de aceptación de la PQRSDF, por parte del área o funcionario asignado es de 5 (CINCO) días hábiles contados a partir de la fecha de creación</p>	Profesional Universitario de la delegada responsable del trámite de la PQRSDF	SIAP
5.	<p>TERMINOS DE GESTION DE LA PQRSDF Gestionar/Contestar las PQRSDF, Los tiempos para dar respuestas están determinados por la Ley 1755 de 2015 y son:</p> <p>Derecho de petición en interés general o particular: 15 días hábiles</p> <p>Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles</p> <p>Formulación de consultas: 30 días hábiles</p> <p>Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles</p> <p>Informes a entidades: 5 días hábiles</p> <p>Petición de copias. 3 días hábiles.</p>	Profesional Universitario de la Delegada responsable del trámite de la PQRSDF	Respuesta/Oficio/ enviada al usuario y cargada en SIAP
6	<p>SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PQRSDF Luego de asignar la PQRSDF la profesional Especializada del área de jurídica realiza seguimiento semanal al estado de cada una de las PQRSDF que allegan a la entidad. Con el fin de verificar el estado, respuestas emitidas y trámite para levantar alertas tempranas frente a los términos de vencimiento de la PQRSDF</p> <p>Mensualmente o cada vez que se presente, el equipo de PQRSDF reportara mediante oficio a los al líder del proceso de PQRSDF, para reportar que no fueron respondidas dentro de los términos legales, y sin tener en cuenta los criterios ya mencionados para dar respuesta de fondo a la mismas.</p>	Profesional especializado de jurídica	Oficios /imágenes de plataforma/informes/SIAP

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GJ-P-001
	GESTIÓN JURIDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PQRSDF	Fecha de Aprobación: 20/06/2024

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.	<p>SEGUIMIENTO GENERAL</p> <p>SEGUIMIENTO/TRAZABILIDAD. Trimestralmente el profesional universitario asignado al área de atención al ciudadano evalúa las respuestas emitidas a las PQRSDF, a través de una muestra aleatoria por cada dependencia, con el fin de analizar el cumplimiento de los criterios: Coherencia, claridad, Oportunidad y precisión y calidez. Revisión que se adelantara a través de la plataforma SIAP bajo los criterios mencionados.</p> <p>El informe de seguimiento a las PQRSDF se envía a las delegadas para que se adelanten las acciones de mejoras que sean pertinentes con copia a control interno disciplinario, oficina de control interno y personero distrital de Cartagena</p> <p>Realizado el seguimiento de las respuestas emitidas se procederá al CIERRRE del trámite de la PQRSDF</p>	Profesional universitario	El informe de seguimiento a las PQRSDF
7	<p>SEGUIMIENTO A LOS TERMINOS PROCESALES DE RESPUESTA</p> <p>Semanalmente se remite a las diferentes dependencias de la entidad el reporte estadístico que arroja el sistema SIAP sobre el estado de las PQRSDF.</p> <p>Nota: el último día del vencimiento se remite un correo de alerta.</p> <p>Si las respuestas se dieron dentro de términos de ley continua con la actividad de cierre de la PQRSDF.</p> <p>Si se evidencia incumplimiento del término en la respuesta de las PQRSDF, se notifica mediante memorando a los lideres de proceso, jefes de oficina y/o delegados.</p> <p>Nota: es deber de cada delegada hacer seguimiento a sus PQRSDF para cumplir con el término legal de respuesta.</p>	Profesional universitario del área responsable de tramitar la PQRSDF/Profesional especializado del área de jurídica	SIAP

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GJ-P-001
	GESTIÓN JURIDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTÓN DE LAS PQRSDF	Fecha de Aprobación: 20/06/2024

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
8	<p>REPORTAR EL INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF A LA DEPENDENCIA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</p> <p>Mensualmente o cada vez que se evidencie por el equipo de PQRSDF el incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSDF se reportara mediante oficio a la dependencia de control interno disciplinario de la Personería para que se adelanten las acciones correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Control Disciplinario Interno</p>	Profesional especializado/Personero auxiliar	Oficio/ Informe
9	<p>CALIFICACION DEL SERVICIO. Evaluar la satisfacción del usuario frente a las respuestas de PQRSDF.</p> <p>El profesional universitario de atención al ciudadano invitara al usuario, para que diligencie nuestro formato de satisfacción el cual esta digital, físico y código QR</p>	Profesional Universitario	Formato de encuesta
10	<p>INFORME SEMESTRAL DE SATISFACCIÓN DE RESPUESTA DE PQRSDF</p> <p>El profesional universitario de atención al ciudadano Elaborara semestralmente un informe de gestión y satisfacción de las respuestas PQRSDF, con la información estadística relevante y el registro público de PQRSDF, de acuerdo con la normativa vigente. Este informe es publicado en la página web de la Personería.</p>	Personera Auxiliar Profesional Universitario	Informe Página web

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución política 1991
 Decreto 1567 de 1998
 Lineamientos administrativos de Función Publica
 Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativo del Estado Colombiano.
 Modelo Estándar de Control interno
 Política de gobierno digital Código de Ética
 Código de Buen Gobierno
 Manual de funciones

7. ANEXOS

Formato encuestas de satisfacción
 Informes

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	Código: GJ-P-001
	GESTIÓN JURIDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTÓN DE LAS PQRSDF	Fecha de Aprobación: 20/06/2024

Oficios
SIAP
Página Web

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02	28 de agosto de 2021	Actualización de objetivo, definición, responsables, de procedimiento, actividades, actualización de documentos referenciados
03	1 de noviembre de 2022	Actualización de objetivo, definición, responsables, de procedimiento, actividades, actualización de documentos referenciados
04	20 de junio 2024	Actualización del procedimiento, logo y responsables