

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

OBJETIVO:	ALCANCE:
Establecer los parámetros y lineamientos para recibir, gestionar y dar respuesta a las (PQRSDF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se reciben en la Administración Municipal de manera eficiente, oportuna y asertiva.	Inicia con la recepción de las (PQRSDF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones mediante los diferentes canales de atención de la Administración Municipal (presencial, telefónico, correo electrónico y buzón); finaliza con la respuesta a la PQRSDF atendida y la notificación de la respuesta al peticionario; generando las evaluaciones que contribuyan a mejorar el proceso.
RESPONSABLES:	
Secretario de Despacho adscrito a la Secretaría de Servicios Administrativos. Profesionales (servidores públicos y contratistas) adscritos a las diferentes dependencias de la entidad.	
GENERALIDADES:	
Este procedimiento involucra los principales procesos de atención a la ciudadanía y está enmarcado en el cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 (Código Contencioso Administrativo), con la expedición de este nuevo código se considera al ciudadano el centro de la actuación administrativa, y de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.	
DEFINICIONES:	
Ampliación de términos: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos de ley, antes del vencimiento del término se deberá informar al interesado sobre la necesidad de ampliación del plazo e indicar la fecha probable de respuesta, que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto en la ley, expresando los motivos y circunstancias por las que se generó la demora.	
Derecho de petición de interés general: Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general. Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.	
Derecho de petición de interés particular: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse también de una queja, reclamo o manifestación. Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.	
Derecho de petición de documentos y de información: Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Administración Municipal, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos. Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción	

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

Derecho de petición de formulación de consulta: Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con los servicios a cargo de la Administración Municipal, la cual se somete a consideración de este para su concepto. Con un término de respuesta de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Queja: Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda. Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por la Administración Municipal. Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Administración Municipal. Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Denuncia: Es la puesta de 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. Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitudes miembros del Congreso de la República: Requerimiento realizado por una persona en calidad de Congresista en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso, la cual debe atenderse en un tiempo máximo cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, salvo que se haya invocado en el texto el uso de derecho de petición.

Solicitudes de periodistas: Es un requerimiento realizado por una persona en calidad de su ejercicio profesional como periodista en la cual solicita información de interés general la cual debe atenderse en un tiempo máximo cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, salvo que se haya invocado en el texto el uso de derecho de petición.

Solicitudes de otras autoridades públicas: Es un requerimiento realizado por otra autoridad pública, no señalado en las otras la cual debe atenderse en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Felicitación: Expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados. Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Medios de recepción de PQRSDF	Canal Presencial Las (PQRSDF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones serán recepcionadas en la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en la oficina de Atención a la Ciudadanía, primer piso del Centro Administrativo Municipal carrera 49 # 129 Sur – 50. En esta oficina el ciudadano podrá diligenciar el formato F-SC-19 para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF - establecido en el SIG (Sistema Integrado de Gestión), también podrá hacer su petición de manera verbal o entregar su oficio. Canal Telefónico La ciudadanía puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación comunicándose directamente con la línea telefónica 3857000 extensión 160, donde formalmente se recepcionará su solicitud y se radicará en software de PQRS de la entidad, informándose al peticionario el número del radicado para facilitar su seguimiento. Canal Virtual • <u>Página web</u> El ciudadano puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación ingresando a la página web de la alcaldía de Caldas en la opción atención al ciudadano, ventanilla única	Auxiliar administrativo PQRSDF Auxiliar administrativo Ventanilla Única de Correspondencia	Comunicación carta escrita. F-SC-19 P.Q.R.S.D.F Plataforma PQRSDF

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		de atención al ciudadano, peticiones, quejas y reclamos o a través del siguiente link http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/Solicitud/Crear donde previo diligenciamiento del formato diseñado para estos efectos, se remitirá por esta misma vía un acuse de recibo donde se da a conocer el número de radicado correspondiente. • <u>Correo electrónico</u> El ciudadano puede presentar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a través del correo institucional habilitado: contactenos@caldasantioquia.gov.co, se remitirá por esta misma vía un acuse de recibo donde se da a conocer el número de radicado correspondiente.		
2	Radicación de PQRSDF	Las PQRSDF que son recibidas en canal presencial serán radicadas e ingresadas en el SIM (Sistema de Información Metropolitano), para tal fin, el ciudadano deberá aportar original y copia del escrito, de esta manera en la copia se colocará el número de radicado correspondiente a su solicitud, previa verificación de los datos mínimos que debe contener toda petición, los cuales son: • La dependencia a la que se dirige. • Los nombres y apellidos completos • Documento de identidad • Dirección de recibo de correspondencia • Teléfono de contacto En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, o la	Auxiliar administrativo de PQRSDF. Auxiliar administrativo de la Ventanilla Única de Correspondencia	F-SC-02 Datos faltantes para notificación Plataforma SIM Plataforma PQRSDF

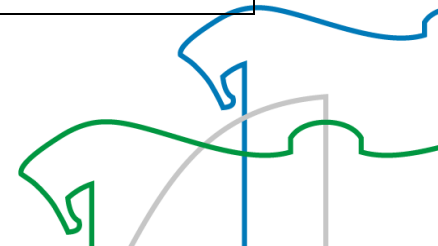


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		petición sea de manera anónima, se diligenciará el formato: F-SC-02 y se realizará la notificación de la respuesta mediante publicación en la página web de la Alcaldía. Este formato se anexará a la PQRSDF. Una vez revisada e ingresada la información en el SIM, se pasa a la persona encargada de las PQRSDF para que proceda con el ingreso de esta en la plataforma de designada para ello y la asignará a la dependencia responsable de la atención. Las PQRSDF que son recibidas en el <u>correo electrónico</u> contactenos@caldasantioquia.gov.co se ingresan en la plataforma de PQRSDF y se asignan a la dependencia responsable de dar atención a la solicitud, se da respuesta al ciudadano al mismo correo desde el cuál se contactó, informándole que su petición ha sido ingresada y se menciona el número del radicado. Las comunicaciones que se reciban en este correo provenientes de entes de control, se deberán radicar también en el aplicativo SIM. Las PQRSDF que son ingresadas directamente por el ciudadano a través de la <u>plataforma de PQRSDF</u>, son direccionadas a cada una de las dependencias de la administración municipal para su atención. Las PQRSDF que son recibidas por <u>teléfono</u> se ingresan directamente en la plataforma de PQRSDF por el personal de archivo encargado de este proceso, el cual brinda en la misma interacción con		

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		el ciudadano, el número de radicado con el cual será atendida su solicitud.		
3	Direccionamiento de las PQRSDF a las dependencias competentes.	La persona encargada del proceso de PQRSDF ingresará a cada una de las solicitudes, tanto las ingresadas por medio Web como las ingresadas por otros medios y realizará una lectura de las pretensiones del ciudadano, luego seleccionará el área y persona encargada de dar trámite y solución a esta. Nota: Cuando el ciudadano dirija la solicitud a una dependencia específica, la PQRSDF será asignada según lo solicitado en la comunicación. Si el área designada no tiene competencia, deberá informar al ciudadano mediante comunicación escrita que no tiene competencia sobre lo solicitado y deberá remitir la solicitud al área o entidad competente.	Auxiliar administrativo de PQRSDF	Plataforma PQRSDF
4	Gestionar las PQRSDF en la dependencia competente.	El enlace de cada dependencia que recibe la PQRSDF tiene la responsabilidad de asignar las PQRSDF al interior de la dependencia, esto de acuerdo a las competencias asignadas al personal dentro de la misma. De igual modo, el enlace debe mantener controlado el estado de las PQRSDF hasta que se produzca la correspondiente respuesta. En caso de que en una petición se identifique erróneamente al competente para responderla, el enlace deberá reasignar la PQRSDF dentro de las 48 horas siguientes a la remisión.	Auxiliar administrativo de las dependencias	Plataforma PQRSDF



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
5	Respuesta a las PQRSDF	Una vez recibida, analizada y atendida la petición, se debe emitir la respuesta al ciudadano, es importante resaltar que la respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por ley según el tipo de solicitud. El área o persona que atendió la solicitud del ciudadano elabora la respuesta y la sube a la plataforma de PQRSDF para que sea revisada por la Secretaría General, quien aprobará o rechazará la respuesta. Cada enlace debe estar verificado en plataforma, las aprobadas o rechazadas para proceder nuevamente en caso de ser rechazada. Nota: Si al analizar la PQRSDF el servidor público determina que la solución o atención completa de la PQRSDF requiere un término de tiempo mayor, debe comunicar al ciudadano esta situación, para lo cual debe diligenciar el formato F-GD-03. Al ampliar los términos de la respuesta.	Auxiliar Administrativo Técnicos Profesional Universitario Profesional Especializado de cada dependencia.	Plataforma PQRSDF F-GD-03 Ampliación de términos de respuesta F-GD-07 Comunicación Externa
6	Envío de Respuesta	Cuando la respuesta es aprobada por la Secretaría General, el personal de archivo encargado de las PQRSDF procederá a hacer la marcación de envío en la plataforma. -Si el medio de respuesta seleccionado por el ciudadano es correo electrónico, la plataforma automáticamente envía la respuesta al correo ingresado en la solicitud. -Si el medio seleccionado es correo físico o entrega en oficina, la persona de archivo encargada del proceso procederá a imprimir la respuesta y entregarla al personal de la Ventanilla Única de	Auxiliar administrativo de PQRSDF Auxiliar administrativo de la Ventanilla Única de Correspondencia Mensajero interno y externo	F-GD-01 Control de mensajería Plataforma PQRSDF Plataforma SIM



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		correspondencia para radicar la respuesta en la plataforma SIM (Sistema Metropolitano de Información), una vez radicada se asentará en la planilla F-GD-01 y se entregará al mensajero interno o a la empresa de mensajería certificada para la debida notificación al ciudadano. Nota: cuando la respuesta es enviada con el mensajero interno, este devolverá la copia de la comunicación firmada, como constancia de recibido al personal de archivo, quien la escaneara y la subirá a la plataforma de PQRSDF en la pestaña “guía”, luego la devolverá a la dependencia que emitió la respuesta.		
7	Notificación por aviso	Todas las comunicaciones que no puedan ser entregadas al ciudadano ya sea porque la dirección esta errada, se rehúsa a recibir, ya no reside en la dirección etc. serán publicadas en la página web de la Alcaldía Municipal https://caldasantioquia.gov.co/oficina-juridica/notificaciones-judiciales/ donde podrán ser consultadas, adicionalmente, se subirán en la plataforma de PQRSDF en la pestaña “Guía”	Auxiliar administrativo de PQRSDF	Página web de la Alcaldía Municipal
8	Realizar seguimiento a las PQRSDF vencidas	El Auxiliar administrativo o Secretario a cargo de PQRSDF realiza diariamente un seguimiento de las PQRSDF que se encuentren de (-4) días en adelante y notifica a la dependencia a cargo a través del correo electrónico del retraso en la atención de la solicitud.	Auxiliar administrativo de PQRSDF	Informe de PQRSDF



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		Adicionalmente el último día del mes se presenta al Secretario de Despacho de la Secretaría de Servicios Administrativos. Nota: Si la solicitud se encuentra vencida dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011. El incumplimiento a lo estipulado en la citada ley, obliga a que la dependencia coordinadora del sistema, <i>"informe a la oficina de control interno y control disciplinario, el incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRSDF por parte de las diferentes dependencias para lo pertinente de acuerdo a su competencia"</i> .		
9	Elaborar informe semestral de PQRSDF para publicación en Página Web.	El Auxiliar Administrativo, Técnico Operativo, Profesional Universitario, Profesional Especializado de la Oficina de Control Interno elabora, presenta y publica los informes requeridos por los órganos de control, en la página web de la Alcaldía https://caldasantioquia.gov.co/secretariaplaneacion/reportes-de-control-interno/	Auxiliar Administrativo Técnicos Profesional Universitario Profesional Especializado Oficina de Control Interno	Página Web de la Alcaldía Municipal

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo
Ley 1755 del 30 de junio de 2015

Centro Administrativo Municipal

Carrera 49 # 129 sur 50 - Parque Santander

Teléfono: (57) 604 3788400 NIT. 890.980.447-1

Email: contactenos@caldasantioquia.gov.co

Sitio web: www.caldasantioquia.gov.co



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF

CONTROL DE CAMBIOS				
ITEM	VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN ACTUAL	FECHA
1	08	El procedimiento se le realiza cambio de proceso antes se encontraba en el proceso Gestión Documental con código P-GD-06 Versión 08, se realiza reasignación al proceso Servicio a la Ciudadanía, además se le realiza actualización en las descripciones de las actividades y se agrega la columna de registro donde se relacionan los formatos o aplicativos que se utilizan en todo el proceso. Se asigna una nueva codificación P-SC-13 versión 01	01	04-12-2024

