


SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 6	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

## 1. OBJETIVO


Describir los pasos para dar trámite de manera eficaz y eficiente a las peticiones, quejas y reclamos presentada por personas naturales o jurídicas, entes de control y despachos judiciales.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades desde que se recibe las PQRS hasta que se emite y envía el oficio que contiene la respuesta, por parte de la oficina de Secretaría General.

## 3. DEFINICIONES

- **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.
- **PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o solicitud.
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Municipio, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que presta una autoridad administrativa.
- **RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.
- **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la entidad.

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 6	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

- **PQRS:** peticiones, quejas Reclamos y Sugerencias

#### 4. RESPONSABLE

El Secretario General, es la responsable de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para su entendimiento y su aplicación correcta.

#### 5. CONTENIDO

##### 5.1 GENERALIDADES

##### 5.1.1 Recepción de PQRS

Las PQRS se presentan en la Entidad por vía fax o telefónicamente, vía electrónica, de manera verbal y escrita.


Las PQRS pueden ser presentadas por el público interno y/o público externo.

En los casos de que la PQRS sea verbal el funcionario de la dependencia que la recibe toma atenta nota de la solicitud del peticionario por escrito indicándole que debe firmar la solicitud, para posteriormente, enviarla al auxiliar administrativo encargado de la atención de la ventanilla única de recepción de documentos, para su respectiva radicación y envío a secretaria general.

Si la PQRS es recibida vía electrónica, el funcionario de la dependencia que la recibe deberá imprimirlo y entregarlo al auxiliar administrativo encargado de la atención de la ventanilla única de recepción de documentos, para su respectiva radicación y envío a secretaria general.

En caso que quien haga la solicitud de la PQRS, sea un menor de edad o estén relacionadas con un derecho fundamental se le dará atención prioritaria.

Para el caso del buzón de sugerencias, este tendrá apertura los viernes de cada semana a partir de las 3 pm por el funcionario asignado por el Secretario General, con el fin de realizar el respectivo conteo de las Quejas, Reclamos y Sugerencias que se detecten, para su posterior radicación.

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 6	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 11/08/2017		


### 5.1.2 Distribución de documentos

Las sugerencias encontradas en el buzón son remitidas por parte del funcionario asignado por el Secretario General a la dependencia responsable, para su debido trámite o mejora.

Cuando la queja se refiera a eventuales comportamientos que constituyen falta disciplinaria de los funcionarios del AMB, deben ser tramitadas por el funcionario asignado por el Secretario General y en el término de quince días se informa al solicitante sobre la gestión cumplida.

### 5.1.3 Término de respuestas

- Derechos de Petición de Interés Particular y General: por términos de ley se concede 15 días contados a partir del día siguiente a su recepción para responder.  
Para dar cumplimiento a la actividad del punto No. 4 se requiere que la dependencia que proyecta la respuesta la envíe a Secretaria General a los 10 días contados desde el momento de su recepción.
- Quejas, Sugerencias y Reclamos: son clasificadas como derechos de petición en interés general y particular y se les asigna 15 días contados a partir del día siguiente a su recepción para responder.  
Para dar cumplimiento a la actividad del punto No. 4 se requiere que la dependencia que proyecta la respuesta la envíe a Secretaria General a los 10 días contados desde el momento de su recepción.
- Derecho de Petición de Documentos y de Información: 10 días contados a partir del día siguiente al recibo.  
Para dar cumplimiento a la actividad del punto No. 4 se requiere que la dependencia que proyecta la respuesta la envíe a Secretaria General a los 5 días contados desde el momento de su recepción.
- Derecho de petición de Consulta: 30 días contados a partir del día siguiente al recibo.  
Para dar cumplimiento a la actividad del punto No. 4 se requiere que la dependencia que proyecta la respuesta la envíe a Secretaria General a los 25 días contados desde el momento de su recepción.

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 6	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

- Los requerimientos que formulen los entes de control u organismo y entidades del estado, deberán ser contestados dentro de los términos y condiciones que estos señalen, y para su revisión por parte del Secretario General, la dependencia que proyecta la respuesta deberá enviarla a más tardar un día antes de su vencimiento.
- Si la respuesta a una PQRS no es posible dentro del término fijado, se informa de manera escrita al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta.

## 5.2 PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 5.2.1 Recibir y radicar las PQRS


El auxiliar administrativo encargado de la atención de la ventanilla única de recepción de documentos, se encarga de recepcionar y radicar las PQRS en el formato en el sistema GD-F01 SEGUIMIENTO A CORRESPONDENCIA RECIBIDA, seguidamente, escanea los documentos y envía la información (escaneada) recibida a Secretaria general para su posterior distribución.

En la eventualidad que el peticionario se presente a las instalaciones de la Entidad y requiera algún tipo de información (PQRS) de manera verbal, se le suministra el formato SJ-F-06 Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de que describa el objeto de su petición.

### 5.2.2 Registrar y Distribuir la PQRS

Una vez el auxiliar administrativo encargado de la ventanilla única envía la información, el funcionario asignado por el Secretario General, procede a diligenciar en el sistema el formato

SJ-F04 Registro de seguimiento y control para la atención a PQRS, con el fin de llevar el control y seguimiento de cada PQRS recibida, posteriormente, el funcionario asignado por el Secretario general distribuye las PQRS a cada dependencia de conformidad con lo solicitado.

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 6	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

### 5.2.3 Verificar la Información distribuida

El Funcionario asignado por el Secretario General, evalúa la información presentada y de acuerdo a lo solicitado, las competencias y funciones y verifica que las PQRS sean entregadas a la dependencia que conozca del tema generador de la solicitud con el fin de proyectar la respuesta.

En el caso que se detecte una mala distribución de alguna PQRS, el funcionario asignado con el visto bueno del secretario general debe avisar de inmediato y enviar la PQRS a la dependencia correspondiente.

### 5.2.4 Elaborar y proyectar respuesta de las PQRS


Una vez el jefe de la dependencia recibe la información, la analiza y procede a elaborar y proyectar la respuesta final, a la PQRS, ajustado a la normatividad vigente. En los casos que se requiera el jefe de la dependencia designa a un funcionario de su oficina para la elaboración y proyección de la respuesta final. Seguidamente, la respuesta se remite al Secretario General para su revisión legal.

El jefe de la dependencia encargado de dar respuesta a la PQRS, en los casos que se requiera, le corresponde solicitar la documentación necesaria a la oficina de Gestión Documental y/o cualquier dependencia que pueda aportar información, para dar respuesta a la petición recibida, en aras de satisfacer al peticionario.

Para los casos en que los requerimientos o solicitudes de PQRS involucren la acción de varias dependencias del AMB, el funcionario asignado por el Secretario General, será el responsable de recepcionar la información que le corresponda a cada una de ellas y deberá proyectar la respuesta final.

### 5.2.5 Enviar respuesta al peticionario y registrar su envío

Una vez se envía la respuesta de la PQRS a Secretaría General, el funcionario asignado, revisa la información, aprueba el documento y posteriormente, envía a la ventanilla única de recepción y salida de documento para que el auxiliar administrativo encargado de ésta, se encargue de remitirla al peticionario por medio de correo certificado,

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 6	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

dentro de los términos de respuesta establecidos por ley (Ver observaciones).

El auxiliar administrativo encargado de la ventanilla única de recepción y salida de documentos, escanea la información y la registra la salida diligenciando en el sistema el formato GD-F-05 Seguimiento a Correspondencia Enviada. Posteriormente, debe entregar la copia del oficio remitido a la secretaria general y a la dependencia donde se originó para su archivo y control.

#### **5.2.6 Realizar el control y seguimiento a la atención de las PQRS**

El funcionario designado por el Secretario General se encarga de diligenciar diariamente el formato SJ-P03 Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos una vez se reciba las PQRS y posteriormente, realiza el control y seguimiento de las mismas mediante el formato en el sistema SJ-P04 Registro de seguimiento y control para la atención a PQRS, con la finalidad de que se cumpla con los tiempos de respuesta establecidos por ley (Ver observaciones)

#### **5.2.7 Realizar informe de estadísticas de la atención a PQRS**


El asesor de la oficina de comunicaciones con base en la información suministrada en el formato SJ-P04 Registro de seguimiento y control para la atención a PQRS, realiza un informe estadístico de las PQRS, esta oficina hará el cierre del mes una vez se haya cumplido el término de la última petición radicada en el mismo. El informe de las PQRS se elabora trimestralmente y es presentado a Dirección, Secretaria General y Control Interno.

### **6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS**

- SJ-F- 04 Registro de seguimiento y control para la atención a PQRS.
- SJ-F-06 Recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Informe estadístico sobre la atención a las PQRS

### **7. NORMATIVIDAD**


- Constitución Política de Colombia
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 2641 de 2012 y demás normas concordantes

<b>SJ – P03</b>	<b>PROCESO SOPORTE JURIDICO</b>	 <b>AMB</b> <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
<b>Versión: 6</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Fecha Aprob: 11/08/2017</b>		

- Resolución Metropolitana N° 434 de 2013


## 8. CONTROL DE CAMBIOS

<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>
14/05/2010	1	Creación del documento	Comité de calidad/ Secretario General
10/12/2013	2	<p>Se realizó una nueva descripción de actividades para la recepción, radicación, atención y respuesta oportuna de las PQRS en la entidad, unificando las actividades con de los procedimientos CP-P-06</p> <p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y SJ-P-03 PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION, esto con la finalidad de centralizar el seguimiento y control de las PQRS en la oficina de Secretaria General para poder cumplir con los tiempos de atención establecidos por ley.</p> <p>Por lo anterior, se anula el procedimiento CP-P-06 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. Y se cambia el nombre del procedimiento SJ-P-03 PROCEDIMIENTO PARA</p>	Comité de calidad/ Secretario General


SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 6	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

		<p>DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION a SJ-P-03 PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>Los formatos CP-F10 Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos CP-F11 Registro de seguimiento y control para la atención a PQRS, asignados a la oficina de comunicaciones, son asignados al proceso de soporte jurídico, cambiando su respectiva codificación así:          SJ-P03 Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos          SJ-P04 Registro de seguimiento y control para la atención a PQRS.</p>	
24/10/2013	3	Se eliminó la actividad N° 7 “ Remitir informe a Dirección”	Comité de calidad/ Secretario General
17/03/2015	4	Se modifica el nombre de la actividad N° 2 de “ Distribuir PQRS” pasa a “ Registrar y Distribuir PQRS” Se elimina de la actividad 2, el diligenciamiento del formato SJ-F03 Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos	Comité de calidad/ Secretario General
6/10/2016	5	Se incluye en la columna de Observaciones lo siguiente	Comité de calidad/ Secretario General



SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 6	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

		<p>: “En caso que quien haga la solicitud de la PQRS, sea un menor de edad o estén relacionadas con un derecho fundamental se le dará atención prioritaria.”</p> <p>En la actividad N°1 del procedimiento se incluye los siguiente:</p> <p>En la eventualidad que el peticionario se presente a las instalaciones de la Entidad y requiera algún tipo de información (PQRS) de manera verbal, se le suministra el formato SJ-F-06 Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de que describa el objeto de su petición.</p>	
11/08/2017	6	Se cambia el formato del procedimiento- Se elimina el flujograma	Comité de calidad/ Secretario General

<b>SJ – P03</b>	<b>PROCESO SOPORTE JURIDICO</b>	
<b>Versión: 6</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Fecha Aprob: 11/08/2017</b>		