


SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 7	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

## 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: 7	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

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

#### 4. RESPONSABLE

El Secretario General, es el 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 la eventualidad que el peticionario se presente a las instalaciones de la Entidad y requiera algún tipo de información (PQR) de manera verbal, se le suministra el formato SJ-F-06 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias, con el fin de que sea diligenciado y relacione el objeto de su petición.

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	 <b>AMB</b> <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 7	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 30/11/2017		


### 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 Secretaría 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 Secretaría 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 Secretaría 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 Secretaría General a los 25 días contados desde el momento de su recepción.

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 7	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

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

(Por el canal previamente autorizado).


Observación: De igual forma debe entregar de manera física la PQR recibida en horas de la tarde del día radicada al área encargada de responder; cuando se trate de una acción de tutela deberá remitirla con efecto inmediato a secretaria general.

Cuando la PQR sea por medio electrónico, debe imprimirla y darle un número de radicado antes de ser enviada a la oficina Secretaria General.

En la eventualidad que el peticionario se presente a las instalaciones de la Entidad y requiera algún tipo de información (PQR) de manera verbal, se le suministra el formato SJ-F-06 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias, con el fin de que sea diligenciado y relacione el objeto de su petición.

### 5.2.2 Registrar la PQRS

Una vez el funcionario asignado por el Secretario General, reciba la PQRS procede a diligenciar con el apoyo de un profesional del Derecho el

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 7	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

formato SJ-F04 Registro De Seguimiento Y Control Para La Atención a PQRS, con el fin de llevar el control y seguimiento de cada PQR recibida.

De manera simultánea, el funcionario responsable de determinar qué área está obligada a responder procede a verificar el contenido de la petición para identificar si se trata de información, interés general o particular o de consulta.

### 5.2.3 Verificar y Distribuir la PQRS

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

Para esta actividad el Funcionario asignado por el Secretario General tiene como máximo el siguiente día hábil para distribuir la PQRS.

En la eventualidad que la PQRS sea remitida al área y esta no sea la competente debe regresar la PQRS a la secretaria general con copia al área que considere deba proyectar la respuesta.


### 5.2.4 Elaborar y proyectar respuesta de las PQRS

Una vez el jefe del área u oficina, recibe la PQRS, procede a elaborar la repuesta o delegar la proyección de la misma según lo requiera, ajustado a la normatividad vigente.

Seguidamente, la respuesta se remite al Secretario General para su revisión legal.

En los casos que los documentos y expedientes se encuentren en el archivo de la entidad la dependencia encargada de la respuesta a la PQRS, le corresponde solicitar la documentación necesaria a la oficina de archivo, para dar respuesta a la petición recibida.

Para los casos en que las solicitudes de PQRS o requerimientos de los despachos judiciales o administrativos involucren la acción de varias dependencias del AMB, las áreas involucradas deben remitir lo que le corresponda a cada una, al funcionario asignado por el Secretario General, quien es el responsable de recepcionar la información y debe proyectar la respuesta final.

SJ – P03	<b>PROCESO SOPORTE JURIDICO</b>	 <b>AMB</b> <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 7	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

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

Antes de la salida de la repuesta, el jefe del área encargada de la misma debe remitirla a la oficina Secretaría General, para su revisión jurídica, posteriormente, regresa la repuesta al área que la proyecto y esta la envía a la ventanilla única de recepción y salida de documento para que el funcionario encargado la remita al peticionario por medio de la empresa de correo contratada en la entidad, dentro de los términos de respuesta establecidos por ley (Ver observaciones).

El funcionario encargado de la ventanilla única de recepción y salida de documentos, escanea la información y registra la salida, diligenciando en el sistema el formato GD-F-05 Seguimiento a Correspondencia Enviada.

Posteriormente, debe entregar la copia del oficio remitario a la dependencia donde se originó para su archivo y custodia.


### **5.2.5 Seguimiento y Control a las PQRS**

El profesional del derecho responsable del seguimiento y control de las salidas de las PQRS, debe garantizar el diligenciamiento diario del formato SJ-F04 SJ-P04 Registro de seguimiento y control para la atención a las PQRS, con el apoyo del funcionario designado. Y a su vez se encarga del control sobre las áreas que estén por vencerse el término de respuesta.

### **5.2.6 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 las PQRS, realiza un informe estadístico de estas.

El formato SJ-P04 debidamente diligenciado debe ser enviado a el área de comunicaciones los primeros cinco (05) días hábiles de los meses de Abril – Julio – Octubre y Enero. El asesor de comunicaciones posteriormente, elabora el informe de las PQRS de manera trimestralmente y es presentado a Dirección, Secretaria General y Control Interno.

<b>SJ – P03</b>	<b>PROCESO SOPORTE JURIDICO</b>	
<b>Versión: 7</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A</b>	
<b>Fecha Aprob: 30/11/2017</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	

## 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
- Resolución Metropolitana N° 434 de 2013
- Ley 1755 de 2.015
- Ley 1712 de 2.014
- Decreto 103 de 2.015


## 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	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 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	Comité de calidad/ Secretario General


SJ – P03	<b>PROCESO SOPORTE JURIDICO</b>	 <b>AMB</b> <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 7	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

		<p>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 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>	
24/102013	3	Se eliminó la actividad N° 7 “ Remitir informe a Dirección”	Comité de calidad/ Secretario General




<b>SJ – P03</b>	<b>PROCESO SOPORTE JURIDICO</b>	
<b>Versión: 7</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A</b>	
<b>Fecha Aprob: 30/11/2017</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	


17/03/2015	4	<p>Se modifica el nombre de la actividad N° 2 de “ Distribuir PQRS” pasa a “ Registrar y Distribuir PQRS”</p> <p>Se elimina de la actividad 2, el diligenciamiento del formato SJ-F03 Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos</p>	Comité de calidad/ Secretario General
6/10/2016	5	<p>Se incluye en la columna de Observaciones lo siguiente : “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 lo siguiente: 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>	Comité de calidad/ Secretario General
11/08/2017	6	Se cambia el formato del procedimiento- Se elimina el flujograma.	Comité de calidad/ Secretario General

SJ – P03	<b>PROCESO SOPORTE JURIDICO</b>	 <b>AMB</b> <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 7	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 30/11/2017		


29/11/2017	7	<p>Se realizan ajustes en cada una de las actividades del procedimiento. Se incluye lo siguiente:</p> <p><b>5.2.1 Recibir y Radicar las PQRS</b></p> <p>Observación: De igual forma debe entregar de manera física la PQR recibida en horas de la tarde del día radicada al área encargada de responder; cuando se trate de una acción de tutela deberá remitirla con efecto inmediato a secretaria general.</p> <p>Cuando la PQR sea por medio electrónico, debe imprimirla y darle un número de radicado antes de ser enviada a la oficina Secretaria General.</p> <p><b>5.2.2 Registrar la PQRS</b></p> <p>Una vez el funcionario asignado por el Secretario General, reciba la PQRS procede a diligenciar con el apoyo de un profesional del Derecho 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 PQR recibida.</p> <p>De manera simultánea, el funcionario responsable de determinar qué área está obligada a responder procede a verificar el contenido de la petición para identificar si se trata de información, interés general o particular o de consulta.</p>	Secretario General/ Comité de Calidad
------------	---	---	--

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	 <b>AMB</b> <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 7	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

		<p><b>5.2.3 Verificar y Distribuir la PQRS</b></p> <p>Para esta actividad el Funcionario asignado por el Secretario General tiene como máximo el siguiente día hábil para distribuir la PQRS.</p> <p>En la eventualidad que la PQRS sea remitida al área y esta no sea la competente debe regresar la PQRS a la secretaria general con copia al área que considere deba proyectar la respuesta.</p> <p><b>5.2.4 Elaborar y proyectar respuesta de las PQRS</b></p> <p>Seguidamente, la respuesta se remite al Secretario General para su revisión legal.</p> <p>En los casos que los documentos y expedientes se encuentren en el archivo de la entidad la dependencia encargada de la respuesta a la PQRS, le corresponde solicitar la documentación necesaria a la oficina de archivo, para dar respuesta a la petición recibida.</p> <p>Para los casos en que las solicitudes de PQRS o requerimientos de los despachos judiciales o administrativos involucren la acción de varias dependencias del AMB, las áreas involucradas deben remitir lo que le corresponda a cada una, al funcionario asignado por el Secretario General, quien es el responsable de recepcionar la información y</p>	
--	--	--	--

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 7	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

		<p>debe proyectar la respuesta final.</p> <p><b>5.2.5 Enviar respuesta al peticionario y registrar su envío</b></p> <p>Antes de la salida de la repuesta, el jefe del área encargada de la misma debe remitirla a la oficina Secretaría General, para su revisión jurídica, posteriormente, regresa la repuesta al área que la proyecto y esta la envía a la ventanilla única de recepción y salida de documento para que el funcionario encargado la remita al peticionario por medio de la empresa de correo contratada en la entidad, dentro de los términos de respuesta establecidos por ley (Ver observaciones).</p> <p>El funcionario encargado de la ventanilla única de recepción y salida de documentos, escanea la información y registra la salida, diligenciando en el sistema el formato GD-F-05 Seguimiento a Correspondencia Enviada.</p> <p>Posteriormente, debe entregar la copia del oficio remisorio a la dependencia donde se originó para su archivo y custodia.</p> <p><b>5.2.5 Seguimiento y Control a las PQRS</b></p> <p>El profesional del derecho responsable del seguimiento y control de las salidas de las PQRS, debe garantizar el</p>	
--	--	--	--

SJ – P03	PROCESO SOPORTE JURIDICO	
Versión: 7	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
Fecha Aprob: 30/11/2017		

		<p>diligenciamiento diario del formato SJ-F04 SJ-P04 Registro de seguimiento y control para la atención a las PQRS, con el apoyo del funcionario designado. Y a su vez se encarga del control sobre las áreas que estén por vencerseles el término de respuesta.</p> <p><b>5.2.6 Realizar informe de estadísticas de la atención a PQRS</b></p> <p>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 las PQRS, realiza un informe estadístico de estas.</p> <p>El formato SJ-P04 debidamente diligenciado debe ser enviado a el área de comunicaciones los primeros cinco (05) días hábiles de los meses de Abril – Julio – Octubre y Enero. El asesor de comunicaciones posteriormente, elabora el informe de las PQRS de manera trimestralmente y es presentado a Dirección, Secretaria General y Control Interno.</p>	
--	--	--	--