
	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	<b>Código: A-AC-P-001</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
		<b>Fecha: 01-03-2021</b>	

**1. PROPOSITO:** Atender, gestionar, solucionar y verificar de las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de los usuarios internos y externos que llegan a la Administración Municipal a través de los diferentes medios de atención al usuario.

**2. ALCANCE:** Este procedimiento inicia con la identificación de quejas, reclamos y sugerencias y finaliza la verificación de su eficacia (Seguimiento).

### **3. DEFINICIONES:**

**6.1 Procedimiento:** Forma específica y detallada de realizar una actividad.

**6.2 Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita de insatisfacción, respecto al servicio recibido por la atención prestada que requieran una respuesta. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días calendario, siguientes a la fecha de su presentación.

**6.3 Reclamo:** Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días calendario, siguientes a la fecha de su presentación.

**6.4 Sugerencia:** Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Administración Municipal, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. En un término de quince (15) días calendario, se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

**6.5 Denuncia:** cuando se pone en conocimiento de una Entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.

**6.6 Buzón de Sugerencias:** Buzones ubicados en la recepción de la administración Municipal, Oficina del Adulto Mayor y Secretaria de Transito en los cuales los usuarios depositan sus quejas, reclamos y sugerencias a través del formato C-MC-F-004

**6.7 Página Web - Correo electrónico - Chats:** Se reciben quejas, reclamos, solicitudes de información y comentarios a través de la pagina web del Municipio de Girardota: [www.giradota.gov.co](http://www.giradota.gov.co), en el menú atención al ciudadano/PQRD, chat o escríbale al Alcalde o a través de los correos electrónicos [contactenos@giradota.gov.co](mailto:contactenos@giradota.gov.co) y [archivo.tramites@girardota.gov.co](mailto:archivo.tramites@girardota.gov.co).

**Nota:**

1. Las consultas de información, los elogios, agradecimientos y felicitaciones, serán registradas en aplicativo independiente de las PQRSD y tendrán su propia gestión, por medio del Líder y Gestor del proceso de Atención al Ciudadano.
2. Los derechos de petición, tutelas y otras actuaciones solicitadas por la comunidad, tendrán su administración y gestión por medio de otro procedimiento.

**4. ACTIVIDADES Y CÓMO SE HACE:**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CONTROLES / REGISTRO</b>
<p><b>AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b></p> <p>1. Consulta diariamente el correo electrónico al que se direccionan los mensajes que llegan desde la página web. Imprime los mensajes, se transcriben en el formato C-MC-F-003 se direccionan a la dependencia responsable.</p> <p>Por su parte, los buzones de sugerencias son revisados semanalmente por el líder y/o gestor del proceso de Mejoramiento Continuo en presencia de algún funcionario de la Administración Municipal. La constancia de cada revisión se almacena en registros fotográficos.</p>	<p>Mensajes en la página web y en el buzón de correo.</p> <p>Copias impresas de los mensajes</p> <p>Registro Fotográfico</p> <p>Revisión de Buzón</p>
<p><b>SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS/ AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b></p> <p>2. Radica la información a nombre de Servicios Administrativos y las envía a la Oficina responsable de la gestión y control de la PQRSD.</p>	<p>A-AC-F-001 Tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias</p>
<p><b>SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS/ AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b></p> <p>3. Revisa, filtra y transcribe las comunicaciones en el formato tratamiento de quejas reclamos y sugerencias, se ingresan en un aplicativo de PQRSD en Excel y se entrega copia del formato a la Dependencia</p>	<p>A-AC-F-001 Tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias</p>

<p>responsable. En algunos casos la correspondencia es enviada al Alcalde para su respectiva revisión y redireccionamiento. Una vez el Alcalde hace la revisión, la secretaria de despacho entrega los originales al funcionaria encargada de la PQRSD.</p>	
<p><b>SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS/ AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b></p> <p>4. Registra la información básica de las QRS recibidas, en el formato tratamiento de quejas reclamos y sugerencias; es decir, se debe diligenciar los pasos del 1 al 5 del formato, antes de hacer el traslado al responsable de dar la respuesta.</p> <p>Dirige las quejas, reclamos y/o sugerencias a los respectivos secretarios de despacho o funcionario encargado para que le den una respuesta clara, idónea, satisfactoria y oportuna.</p> <p><i><b>NOTA:</b> Si la QRS es anónima y no tiene correo electrónico, dirección, número de teléfono; la respuesta se fijara en una de las carteleras del de la Administración Municipal por 15 días.</i></p>	<p>A-AC-F-001 Tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias</p>
<p><b>SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS/ AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b></p> <p>5. Responde por correo electrónico las inquietudes o los comentarios de los usuarios que llegan a través de la página web a las direcciones que éstos consignen en sus mensajes. Los comunicadores responden de manera directa los mensajes tipo inquietudes o comentarios que están a criterio de ellos responder o que fueron direccionados por el Alcalde para esta Oficina.</p> <p>Para las consultas y elogios se llevará un aplicativo por separado para tabular los datos sobre las mismas. Conocer los tiempos de respuesta, los temas y la gestión sobre las mismas.</p>	<p>Respuesta en correo electrónico</p> <p>Evidencia en el aplicativo de PQRSD en Excel</p>
<p><b>SECRETARIOS DE DESPACHO Y/O RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA</b></p>	

<p>6. Recibe la QRS y firma como responsable de darle una solución adecuada y generar una respuesta clara, satisfactoria y oportuna a cada PQRSD remitida en el formato</p> <p>Si la situación lo amerita, siguen el procedimiento de acciones correctivas y mejora, para dar tratamiento a quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Si el usuario envía el mensaje vía página web o correo electrónico éste recibirá la respuesta por el mismo medio. Si lo envía físicamente (impresa) o a través de los buzones de sugerencias, se le contactará telefónicamente para que recoja la respuesta en la oficina donde radica la PQRSD.</p>	<p>A-AC-F-001 Tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias</p> <p>Oficio Externo</p>
<p><b>SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS/ AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b></p> <p>7. Diligencia el paso 8 del formato definido para verificar la eficacia de la solución planteada.</p>	<p>A-AC-F-001 Tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias</p>
<p><b>SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS/ AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b></p> <p>8. El primer día hábil de cada mes, por muestreo al azar, selecciona el 10% del total de PQRSD que se respondieron en ese mes para evaluar la satisfacción del usuario se envía un mensaje vía correo electrónico.</p> <p>Esta consulta se hace vía correo electrónico. En caso de que no se obtenga respuesta se deja la evidencia del mensaje enviado a través del correo.</p> <p>De la muestra tomada sobre la percepción del usuario, se dejará evidencia en la plantilla de PQRSD en Excel.</p>	<p>A-AC-F-001 Tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias</p> <p>Aplicativo de PQRSD en Excel</p>
<p><b>SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b></p> <p>9. Genera un informe semestral acumulado sobre el Estado de las PQRSD, por Dependencia, Responsables y Tipo, así como las PQRSD más repetitivas y lo presenta en el Consejo de Gobierno, con el fin de dejar evidencia del cumplimiento y atrasos en la gestión de las mismas.</p> <p>Si es del caso se aplican acciones correctivas,</p>	<p>Informe semestral de Estado PQRSD</p>

<p>preventivas o de mejora.</p> <p>Este informe también contendrá el estado sobre las consultas de información, los elogios, agradecimientos y felicitaciones.</p>	
--	--

<b>Nro</b>	<b>Versión Inicial</b>	<b>Naturaleza del Cambio</b>	<b>Identificación del Cambio</b>	<b>Versión Final</b>
1	01	No se aplican Cambios	Se crea el procedimiento QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS).	01