



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF

### 1. OBJETIVO:

Establecer actividades y controles para la gestión oportuna y eficaz a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios internos y externos de la Administración Municipal y atender las diferentes propuestas del usuario en relación a sugerencias y felicitaciones, brindando mecanismos de escucha y retroalimentación con el usuario, en pro de su satisfacción.

### 2. CONCEPTOS

**2.1 Peticiones:** El Derecho de Petición es un derecho fundamental que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Mediante una petición se podrá solicitar:

- i. El reconocimiento de un derecho,
- ii. La intervención de una entidad o funcionario,
- iii. La resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio,
- iv. Requerir información,
- v. Consultar,
- vi. Examinar y requerir copias de documentos,
- vii. Formular consultas,
- viii. Interponer recurso
- ix. Otros

**2.2 Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

**2.3 Reclamos:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es 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.

**2.4. Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en el Municipio de Amagá, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública

**2.5. Denuncia:** Es el relato que un ciudadano o servidor público realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF

**2.6. Felicitaciones:** Reconocimiento por parte de los usuarios, de la calidad y satisfacción con los servicios que presta el Municipio.

**2.7. Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB):** son las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado, las Empresas Solidarias de Salud, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de Salud, las Entidades Promotoras de Salud Indígenas, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las Entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud”, el presente aparte se dirige a las entidades en mención

**2.8. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de este procedimiento o normativo.

**2.9. Acción correctiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a suceder.

El término para la atención de peticiones es el siguiente:

MODALIDAD DE PETICIÓN	TIEMPO PARA RESOLVERSE
<p><b>Derechos de peticiones de interés general:</b> La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público.</p> <p><b>Derechos de peticiones de interés particular:</b> La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.</p>	<p><b>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</b></p>
<p><b>Solicitud de información:</b> Datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en relación con su Misión, no se incluyen solicitudes de información entre personas o entidades con relación al desarrollo de procesos.</p>	<p><b>Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción</b></p> <p>Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF

<p><b>Consultas</b> en relación con las materias a su cargo, es decir, con temas específicos del Municipio de Amagá. La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.</p>	<p><b>Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción</b>, debido que requieren de la construcción de la respuesta.</p>
<p><b>Petición entre entidades:</b> Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.</p>	<p><b>Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción</b></p>
<p>Peticiones incompletas: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.</p>	<p>Se deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p>
<p>Peticiones verbales: Petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos</p>	<p>La respuesta a las peticiones verbales se resolverá dentro de los términos establecidos de acuerdo a la clase de petición.</p>

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, **antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable** en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### 3. ALCANCE

Aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se identifiquen en el Municipio de Amagá, incluyendo las relativas a seguridad y salud en trabajo. Y no es procedente para las peticiones relacionadas con trámites y servicios.

### 4. BASE LEGAL

- Constitución nacional artículo 23 y 74
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995.
- Ley 734 de 2002 artículo 34
- Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014, Transparencia y acceso a la información pública
- Decreto 1081 de 2015, reglamentario único sector presidencia de la república.



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF

- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 1072 de 2015, art 2.2.4.6.14 numeral 3, art. 2.2.4.6.16 parágrafo 3, art 2.2.4.6.28 numeral 2, en los que se indica disponer de mecanismos eficaces para recibir y responder comunicaciones internas y externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo.
- Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, artículo 2.10.1.1.4. Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un Servicio de Atención a la Comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.

### 5. METODOLOGÍA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Medios para recepción de PQRDSF	<p>Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRDSF por parte de los usuarios o servidores públicos pueden presentarse por los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De manera presencial por escrito en la ventanilla única de correspondencia del Municipio de Amagá ubicado en la Carrera 50 San Fernando N° 51-59.</li> <li>2. Presencial de manera verbal en la oficina de Archivo Municipal ubicado en la Carrera 50 San Fernando N° 51-59.</li> <li>3. Telefónicamente: al número fijo (+54) 8474920.</li> <li>4. Las PQRDSF que se refieran a los servicios de salud prestados por las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficio (EAPB) e IPS se direccionaran a la secretaría de Salud y Bienestar Social para su gestión y/o a la línea telefónica (+54) 8470171 y buzón de sugerencias ubicado en la entrada de la oficina de la secretaría de Salud Palacio Municipal.</li> <li>5. Correo electrónico institucional pqr@amaga-antioquia.gov.co</li> <li>6. Link de PQRS dispuesto en el sitio Web</li> <li>7. Buzón de sugerencias (Palacio Municipal – Archivo Municipal)</li> </ol>	<p>Responsable ventanilla única de correspondencia</p> <p>Responsable recepción de PQRDSF verbales</p>	<p>Comunicación oficial</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Formato Recepción PQRSF verbales</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF**

<p>Recepción de las PQRDSF</p>	<p>Todas las PQRDSF se radicarán como cualquier comunicación oficial.</p> <p>Cuando las PQRDSF se reciban de manera verbal y presencial, se pedirá al solicitante dirigirse a la oficina de Archivo Municipal ubicado en la Carrera 50 San Fernando N° 51-59 donde podrá diligenciar el formato de recepción de PQRDSF Verbales, en caso que el petionario se niegue o no pueda escribir el funcionario de la oficina diligenciará el formato de recepción de PQRDSF verbales.</p> <p>No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.</p> <p>Las PQRDSF que se reciban por correo electrónico, se enviarán por este mismo medio al correo electrónico <a href="mailto:pqrs@amaga-antioquia.gov.co">pqrs@amaga-antioquia.gov.co</a>, el cual es recibido en la ventanilla única de correspondencia donde se realizará la correspondiente radicación y gestión.</p> <p>Las PQRDSF recogidas semanalmente en el buzón de sugerencias abierto por el responsable de la oficina de Archivo en compañía de la oficina asesora de control interno, se entregaran en la ventanilla única de correspondencia para que se realice la correspondiente radicación y gestión.</p> <p>Las PQRDSF recogidas semanalmente en el buzón de sugerencias de la secretaría de Salud y Bienestar Social por el responsable de dicha Secretaría gestionara las que se refieran a las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficio (EAPB) e IPS y direccionará las relacionadas con los procesos de la Administración Municipal a ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía para que se realice la correspondiente radicación y gestión.</p> <p>Nota: cualquier persona que desarrolle actividades en nombre del Municipio de Amagá y reciba una PQRDSF en su correo institucional</p>	<p>Responsable Ventanilla única de correspondencia</p> <p>Responsable de recepción de PQRDSF verbales</p> <p>Responsable de la oficina de archivo y asesora de la oficina de control interno</p> <p>Responsable de la secretaría de Salud y Bienestar Social para apertura de buzón</p>	<p>Comunicación oficial</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Formato recepción PQRSF</p> <p>Formato recepción PQRSF verbales</p>
--------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF**

	<p>deberá remitirlo al correo electrónico: <a href="mailto:pqrs@amaga-antioquia.gov.co">pqrs@amaga-antioquia.gov.co</a>.</p> <p>En caso de no re direccionarlo el funcionario o contratista es responsable de la omisión de esta actividad, en todo caso se entenderá presentada la petición.</p> <p>Las PQRDFS que se refieran a los servicios de salud prestados por las diferentes Administradoras de Planes De Beneficio EAPB e IPS se direccionaran y gestionaran desde la secretaría de Salud y Bienestar Social.</p>		
<p>Radicación PQRDSF</p>	<p>Todas las PQRSDF se radicarán como una comunicación oficial, la radicación se realiza con los medios que el Municipio de Amagá destine para ello.</p> <p>La radicación se realiza a dos ejemplares, el que se queda para la entidad y el recibido para el solicitante, lo anterior aplica para las PQRD entregadas personalmente.</p> <p>En caso de identificar que el Municipio de Amagá no es la entidad competente para responder la solicitud se informará de inmediato al interesado.</p>	<p>Responsable ventanilla única de correspondencia</p>	<p>Formato Corresponde ncia recibida</p>





**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF**

<p>Responder las PQRD</p>	<p>El responsable de dar respuesta a las peticiones analiza la información requerida y si es del caso solicita apoyo a otras áreas para dar respuesta.</p> <p>Para dar respuesta a las peticiones se deberá tener en cuenta que no se trate de solicitud de información definida como de reserva según la Ley, en caso de que la solicitud sea información de tipo reserva, la respuesta deberá estar conforme a lo que reza la normativa relacionada.</p> <p>Al momento de redactar la respuesta se deberá describir en el asunto: <i>respuesta al radicado xxxxxx</i> y se debe tener en cuenta que la respuesta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada.</p> <p>Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información.</p> <p>La respuesta es <b>oportuna</b> cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.</p> <p>La respuesta es <b>objetiva</b> cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.</p> <p>La respuesta es <b>veraz</b> cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo a los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle.</p> <p>La respuesta es <b>completa</b> cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud. Debe ser de fondo. Es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.</p> <p>La respuesta es <b>motivada</b> cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.</p> <p>La respuesta es <b>actualizada</b> cuando se</p>	<p>Alcalde, asesor jurídico y secretarios de despacho directores.</p>	<p>Formato de comunicación oficial del Municipio de Amagá</p>
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF**

	<p>fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.</p> <p>Quando la petición se refiera a copia de documentos públicos no definidos como de reserva, preferiblemente se digitalizará la información con el fin de ejecutar la política de cero papeles, en caso que el peticionario requiera la información en medio físico se le hará saber que el valor de las reproducciones correrá por su costo y un funcionario del Municipio acompañara el proceso de fotocopiado.</p> <p>Se deberá tener en cuenta aquellas peticiones a las cuales se les debe conceder recursos de reposición y de apelación pues los tiempos de respuesta son mas cortos.</p> <p>La persona designada para dar RESPUESTA a las PQRD entrega dos copias de la respuesta a la ventanilla única de correspondencia para su respectiva radicación y la petición en original, seguidamente desde la ventanilla única se envía o se gestiona el envío al peticionario.</p> <p>Quando la respuesta requiera argumentos o soportes jurídicos que impliquen el estudio y análisis de normativa, se solicitará el apoyo del jefe de la oficina asesora jurídica, quien dará el visto bueno en la respectiva respuesta.</p> <p>La firma del documento respuesta a las peticiones corresponderá al servidor público a que corresponda su competencia o trámite.</p>		<p>Formato de control de correspondencia enviada</p>
<p>Tramitar las Sugerencias y Felicitaciones</p>	<p>Los secretarios de despacho o directores harán el análisis de las felicitaciones y sugerencias, se podrá dar respuesta a quienes las interpusieron por medio electrónico (si se cuenta con esta información), también se podrá contactar al interesado agradeciendo sus comunicaciones.</p> <p>Se llevará control de las sugerencias y felicitaciones de manera que se tenga información sobre su traslado y posible acción de mejora.</p>	<p>Asesor de control interno</p>	<p>Listado de sugerencias y felicitaciones</p>
	<p>Se programará en el formato de correspondencia recibida la fecha de respuesta de la PQRD y el responsable de la ventanilla única de</p>		



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF**

Control a la respuesta oportuna de las PQRD	<p>correspondencia, realizará controles periódicos y solicitará mediante correo electrónico a los responsables de la gestión de la PQRD.</p> <p>En caso de identificarse que no se dio respuesta oportuna a una PQRD se informara por correo electrónico al secretario de Gobierno y Servicios Administrativos y jefe de la oficina asesora jurídica con copia al despacho de Alcalde.</p>	Responsable ventanilla única de correspondencia	Formato Correspondencia recibida
Tomar acciones correctivas	<p>El funcionario responsable de dar trámite a la PQRSDF, debe analizar oportunamente las causas y determinar si se trata de una no conformidad, en este caso se deberá llevar el tema a las reuniones de equipo de trabajo o a Consejo de Gobierno para definir el ajuste de procedimientos administrativos o trámites.</p> <p>En el caso de sugerencias el responsable del proceso al cual se refiere la misma, analiza la viabilidad de adoptar la acción y en caso positivo presentarlo al equipo de trabajo o a Consejo de Gobierno como una propuesta de mejora y en el caso de felicitaciones analizar la pertinencia de hacer extensivo el reconocimiento.</p>	Responsable de dar trámite a la queja o reclamo	<p>Formato de Recepción PQRSDF</p> <p>Formato de Recepción PQRSF verbales</p>
Verificación del cumplimiento de la atención a las PQRSDF	<p>Se deberá realizar de manera semestral la verificación del cumplimiento de la atención a las PQRSDF.</p> <p>Para esta actividad el responsable de la ventanilla única deberá entregar a la oficina asesora de control interno el listado en Excel de las PQRSDF.</p> <p>Este informe y al igual que el relacionado con las manifestaciones del sector salud serán publicados en el sitio web <a href="http://www.amaga-antioquia.gov.co/">http://www.amaga-antioquia.gov.co/</a> para información de la comunidad.</p>	<p>Responsable ventanilla única de correspondencia</p> <p>Asesor de Control Interno Secretaría de Salud y Bienestar Social</p>	Informe de atención a PQRSDF
Archivo y control de las quejas	<p>El responsable de la ventanilla única de correspondencia deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Conservar los registros de la serie documental.</li> <li>*Adjuntar la evidencia de las quejas y las acciones implementadas con cada queja, que sean suministradas por los responsables de la aplicación.</li> </ul>	Responsable de la ventanilla única de correspondencia	Carpeta serie documental derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias.

**7. REGISTROS**



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRDSF

- Formato de Recepción PQRSF verbales
- Libro instrumento de control entrega de correspondencia
- Formato de Correspondencia recibida y enviada
- Listado de sugerencias y felicitaciones
- Oficio respuesta a PQRD

Elaborado por: María Margarita Ramírez – Auxiliar Administrativo Dirección de Archivo - Hilda Janed Vélez –Contratista apoyo MIPG - Fecha de elaboración: 26 de junio de 2020	Revisado Por: Comité de Gestión y Desempeño Fecha de revisión: 24 de julio de 2020	Aprobado por: Leonardo de Jesús Molina Rodas - Alcalde Fecha de aprobación: 24 de julio de 2020
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------