MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES 2019

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar la recepción, el direccionamiento, el seguimiento y la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los ciudadanos y partes interesadas, de acuerdo con la normatividad vigente y aplicable.

2. ALCANCE

Aplica para resolver las solicitudes que se presenten ante la Personería, relacionadas con el objetivo del procedimiento.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas (en las actividades que corresponda) tramitar, gestionar y responder oportunamente las solicitudes que sean radicadas en la Personería y que le sean asignados por competencia.

Es responsabilidad del Técnico Administrativo grado 02 velar por el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991. [En Línea]. Disponible en: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125. [Recuperado: Diciembre 1 de 2013].

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 190 del 6 de Junio de 1995. Artículo 55. [En Línea]. Disponible en: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321. [Recuperado: Diciembre 1 de 2013].

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 734 del 5 de Febrero de 2002. [En Línea]. Disponible en: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4589. [Recuperado: Diciembre 1 de 2013]

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 962 del 8 de Julio de 2005. [En Línea]. Disponible en: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004. [Recuperado: Diciembre 1 de 2013].

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 del 18 de Enero de 2011. [En Línea]. Disponible en: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249. [Recuperado: Diciembre 1 de 2013].

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1474 del 12 de Julio de 2011. [En Línea]. Disponible en: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292. [Recuperado: Diciembre 1 de 2013].

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 019 del 10 de Enero de 2012. [En Línea]. Disponible en:

http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322 [Recuperado: Diciembre 1 de 2013].

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación (DNP).En Línea]. Disponible en: https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=PtQsJETJ4wI%3D&tabid=1655

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. [En Línea]. Disponible en: http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/DICIEMBRE/17/DECRETO%202641%20DEL%2017%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf. [Recuperado: Diciembre 1 de 2013].

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Bogotá, 2009. 35p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Primera actualización. Bogotá, 2015. 36p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Tercera actualización. Bogotá, 2015. 35p.

SECRETARIA DEL SENADO -Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Disponible en: www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

5. DEFINICIONES

- **Ciudadano:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades[2].

- **Denuncia:** Es la puesta en 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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.[3]

  Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular.

- **Derecho de Petición**: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta

Resolución. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o con respecto a los servicios prestados, teniendo o no implicaciones disciplinarias.

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la Entidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- **Fotomulta**: Es un sistema que recopila videos, fotografías y datos a través de cámaras para determinar una posible infracción de tránsito. Estas evidencias son revisadas y analizadas por Agentes de Tránsito, quienes son la única autoridad para la validación de comparendos digitales.

6. CONDICIONES GENERALES

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, toda petición deberá resolverse dentro
de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a) Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 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.
b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo establecido por Ley, se deberá informar de inmediato y antes del vencimiento del término, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta (el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto).

Ahora bien, en razón a las copias de las peticiones seran enviadas a la entidad competente con el animo de que por parte de esta se entregue respuesta de fondo al peticionario, por lo que no es necesario remitir nuevamente la respuesta si esta misma es allegada al peticionario para dar cierre al seguimiento administrativo.

Las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias podrán presentarse por los ciudadanos en los días hábiles, en el horario comprendido entre las 8:00 am y las 5:00 pm.

6. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	**RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA, QUEJA, RECLAMO, PETICIÓN Y/O SUGERENCIA**	Recibir por cualquier medio (correo electrónico, fax, vía telefónica o presencial), las denuncias, quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias por parte de la ciudadanía y autoridades. Cuando las manifestaciones se presentan verbalmente, el ciudadano será dirigido al personal competente para su registro en el Formato Único para Presentar Peticiones, denuncias, quejas, reclamos y/o sugerencias **AC-FO-002.** Cuando el ciudadano presenta la petición, denuncia, queja, reclamo o sugerencia vía telefónica, el funcionario o profesional asignado que la recibe debe diligenciar el Formato Único para Presentar Peticiones, denuncias, quejas, reclamos y/o sugerencias **AC-FO-002.** Para el caso de las manifestaciones recibidas por otros medios como fax o correo electrónico, no se diligencian los formatos pues el soporte es el documento allegado. Posteriormente el funcionario asignado entrega esta información en la recepción para su radicación. ***Nota**: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias que lleguen por cualquier medio a algún Funcionario de la Personería (sean o no de su competencia), deben ser direccionados a la recepción para su radicación en la forma como se han presentado.*	FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD
2	**RADICACIÓN DEL TRÁMITE**	Radicar la manifestación (denuncia, queja, reclamo, derecho de petición y/o sugerencia) a través del Reloj Radicador y siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Radicación y Trámite de Correspondencia **AC-PR-001**. Posteriormente y al final del día, se registran los documentos recibidos y radicados en el Formato de Control de Correspondencia **AC-FO-001** y se genera memorando dirigido al Despacho del Personero para la entrega, revisión y distribución interna de los documentos.	FUNCIONARIO / CONTRATISTA ENCARGADO DE LA RECEPCIÓN

3	**ASIGNACIÓN DEL TRÁMITE**	Asignar el trámite al funcionario competente (Personero(a) Auxiliar, Personeros(as) Delegados(as), Profesional Especializado, Profesional Universitario o Director(a) de Gestión Administrativa y Financiera) para estudiar y emitir respuesta al ciudadano, teniendo en cuenta el contenido de la manifestación. Cuando se trata de quejas contra servidores públicos, se asignan exclusivamente a la Personería Auxiliar. Si se llegase a tratar de una queja contra un contratista, éstas se ponen en conocimiento del supervisor del contrato. Por su parte, las quejas contra el servicio son remitidas al área competente y responsable de su manejo.	PERSONERO MUNICIPAL
4	**ENTREGA DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA**	Entregar al directivo correspondiente el documento que contiene la manifestación, mediante un memorando que relaciona la información principal de cada documento radicado y asignado al área respectiva.	COORDINADOR DE ATENCION AL CIUDADANO
5	**ASIGNACIÓN INTERNA DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA**	Revisar los documentos asignados por el Personero y si consideran necesario, distribuirlos internamente a los profesionales, judicantes y/o contratistas que se encuentran bajo su supervisión para el estudio y la proyección de la respuesta al ciudadano.	PERSONERO(A) AUXILIAR PERSONEROS(AS) DELEGADOS(AS) DIRECTOR(A) DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

6	**ESTUDIO, ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA RESPUESTA A LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA.**	En el estudio, análisis y proyección de la respuesta, se debe recurrir a las herramientas disponibles para dar respuesta al trámite de forma eficaz y oportuna, basado en las evidencias que lo acompañan, verificando su objetividad y claridad en la descripción de los motivos que con llevaron a formular la solicitud. Sin embargo, cuando las acciones para la investigación de cada caso excedan los términos estipulados para dar respuesta a la solicitud, se envía una **respuesta parcial** [7] por parte del responsable del estudio, análisis y proyección de la respuesta al trámite, informando al peticionario, antes del vencimiento del término señalado ***(Ver Numeral 5 de este Procedimiento)***, los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta definitiva. Para el caso de las Quejas contra Servidores Públicos, la Personería Auxiliar se encarga de realizar las averiguaciones pertinentes, con el fin de conocer los antecedentes de la situación ocurrida y proceder a dar una respuesta definitiva con las acciones a seguir, con base en el procedimiento Procesos Disciplinarios **GP-PR-001**. Las Quejas que son contra el Servicio son dirigidas al área competente, la cual se encarga de emitir la respuesta a los quejosos dentro de los términos establecidos por la Ley (**Ver Numeral 5 de este Procedimiento**). Frente a las sugerencias, se emite respuesta indicando las acciones que tomará la Personería con respecto a la sugerencia recibida. Cuando las sugerencias correspondan a felicitaciones, se da respuesta al ciudadano agradeciéndole la felicitación y manifestándole el interés de la Entidad por la mejora continua.	FUNCIONARIO / CONTRATISTA ASIGNADO
7	**REVISIÓN, APROBACIÓN Y FIRMA DE LA RESPUESTA**	Revisar la proyección de la respuesta dada a cada trámite, para finalmente aprobarla y firmarla. En la revisión de la respuesta dada al ciudadano cada área determinará la calidad de la respuesta otorgada al ciudadano y si corresponde a la solicitud del mismo.	PERSONERO(A) AUXILIAR PERSONEROS(AS) DELEGADOS(AS) DIRECTOR(A) DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

8	**ASIGNACIÓN DE RADICADO DE SALIDA**	Obtener un radicado de salida para la respuesta aprobada y firmada, conforme lo establece el procedimiento Radicación y Trámite de Correspondencia **AC-PR-001**. Cuando el peticionario así lo solicite o se interponga la manifestación por medios electrónicos, la respuesta es enviada al e-mail registrado en el documento radicado inicialmente. En este caso, el encargado de proyectar la respuesta debe remitirla directamente al peticionario.	TÉCNICO ADMINISTRATIVO GRADO 02
9	**SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**	Revisar y verificar el estado de los trámites de respuesta a las denuncias, quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias con base en los tiempos establecidos en el Numeral 5 de éste procedimiento. Esta actividad queda registrada en el Formato de Seguimiento a la Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias **AC-FO-003**.	FUNCIONARIO / CONTRATISTA ASIGNADO
10	**RELACIÓN DE LOS TRÁMITES NO OPORTUNOS**	Informar periódicamente a la Personería Auxiliar el incumplimiento de los términos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las peticiones. Si un contratista tiene cargado un radicado no oportuno, se envía un informe sobre los trámites a su supervisor de contrato, quien adelantará la revisión respectiva.	FUNCIONARIO / CONTRATISTA ASIGNADO

7. PUNTOS DE CONTROL

Documento (derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud) radicado. Seguimiento periódico a los radicados recibidos.

8. REGISTROS ASOCIADOS

Formato único para presentar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias **AC-FO-002**
Formato de Seguimiento a Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias **AC-FO-003**

LUIS JOSE ESCAMILLA MORENO
Personero Municipal

Proyectó: Angie Vanessa Ojeda Osorio
Revisó: Maritza Martinez Capacho