

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

1. OBJETIVO:

Tramitar las peticiones, quejas, reclamos o denuncias presentadas por los ciudadanos y partes interesadas, resolviéndolas dentro de los términos legalmente establecidos, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana, dando cumplimiento a las disposiciones legales y fomentando el mejoramiento continuo de la Personería Municipal de Itagüí.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción y radicación de la PQRDSF y finaliza con las respuestas y las acciones de mejoramiento.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad la Secretaria General y los líderes de cada proceso de las Delegaturas adscritas a la entidad, con el adecuado cumplimiento y aplicación de este procedimiento. Lo anterior, sin perjuicio de la Resolución 148 del 21 de octubre 2015 por medio de la cual se delega la función de dar respuesta a las PQRDSF que ingresen a la Personería Municipal.

4. DEFINICIONES

Petición: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por las Entidades Públicas. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

Queja: Es el medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo: Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

Denuncia: Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso.

Atención personalizada o Consulta: La que se le brinda al ciudadano directamente en las instalaciones de la Personería.

Sugerencia: Es una expresión donde emiten un consejo o recomendación.

Felicitaciones: Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.

Software SISGED: Sistema de Gestión Documental.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

Constitución Política de Colombia de 1991.

Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único

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 objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos

Decreto 2232 del 18 de diciembre 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1581 de 2012. Política de tratamiento de datos.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

Decreto 1166/2016. Reglamenta el derecho de petición verbal.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Recibir y radicar las PQRDSF.	Recibe y radica la PQRDSF, así: a). Si el ciudadano allega en medio escrito la PQRDSF, el Auxiliar Administrativo verifica los requisitos básicos según la Ley No. 1755 de 2015, recibe y radica la petición en el software PQRDSF.SISGED b). Si el ciudadano desea interponer una PQRDSF, personalmente de manera verbal, la Auxiliar Administrativa recibe y radica la información en el software PQRDSF. c) Si el ciudadano se comunica telefónicamente, se redirecciona al link: Personería en Línea Auxiliar	Auxiliar Administrativo	Correos Electrónicos, Software PQRD SISGED FAC-04 PQRDSF

Página 2 de 10

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		Administrativo para que reciba y radique la petición en el software PQRDSF SISGED. d) Si se recibe por la página web: www.personeriaitagui.gov.co, queda inmediatamente registrada en el SISGEDWEB Correo electrónico: contactenos@personeriaitagui.gov.co El servidor público descarga el correo electrónico y lo sube al sistema SISGED. En ambos casos se revisa la petición se hace la clasificación y se asigna al responsable. Redes Sociales Oficiales, el Servidor Público que recibe genera la captura de pantalla del medio electrónico y la direcciona al Auxiliar Administrativo para que radique la información en el software PQRDSF SISGED.. e) Si es a través del buzón de Sugerencias, se hace mediante el Formato FAC-04 PQRDSF. para que radique la información en el software PQRS SISGED		
2	Seguimiento a PQRDSF a Entidades Externas	Si es una solicitud de seguimiento o remisión de copia de una PQRDSF, se radica en el SISGED direccionada a una Entidad diferente, se realizará el procedimiento de reparto del documento al funcionario competente para que proceda a realizar lo que corresponda. Culminado el término legal para que la Entidad de respuesta a la PQRDSF, el Funcionario verificará que la Entidad haya dado respuesta de fondo y dentro de los términos.	Auxiliar Administrativo y Líderes de proceso	Software PQRDSF, SISGED FGD-03 Control de correspondencia enviada y oficios

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		Si la PQRDSF se encuentra direccionada a la Administración Municipal y Entidades descentralizadas del orden municipal, el seguimiento a la respuesta atenderá a lo dispuesto en la Circular N° 75 de 2015 y 215 de 2016 y normas que la modifiquen expedida por el Alcalde a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina donde los requiere para la remisión de la copia a la Personería Municipal vía correo electrónico de la respuesta para el cumplimiento del párrafo anterior, se verificará el cumplimiento de la misma. En caso de Entidades diferentes del orden municipal y vencido el término de ley para responder la PQRDSF, se enviará requerimiento a la misma para que se sirva allegar copia de la respuesta o informe los pormenores. En caso de que la Personería Municipal no cuente con la competencia para realizar labores de seguimiento y verificación a la PQRDSF se enviará a la Entidad competente para que realice el seguimiento. Recibida la copia de respuesta a la PQRSDF y si ésta cumple con los requisitos para dar respuesta a los derechos de petición, se enviará al archivo. En caso contrario será remitidas a la Delegatura para la Vigilancia Administrativa Los escritos de carácter informativo, se radicarán, se asignarán al competente según el tema que se informa y serán remitidos al archivo para su conservación.		
3	Atender las PQRDSF personalizadas	El Auxiliar Administrativo, indaga la necesidad del ciudadano y lo orienta según el caso:	Auxiliar Administrativo y	Software PQRDSF; módulo de consulta

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		Cuando son casos específicos con cada delegatura, el Líder del Proceso respectivo es el competente para atender el caso. En caso de ausencia, será atendido por el personal de apoyo de la delegatura. Cuando el ciudadano desea interponer una acción constitucional (acción de tutela, derechos de petición, recursos de ley, entre otras) o requiere asesoría jurídica, se remite a la oficina de atención al ciudadano. Si se trata de declaración de víctimas del conflicto armado se atiende inmediatamente. En casos excepcionales se asigna cita.	Líder de los Procesos	
4	Apertura y atención de PQRDSF depositados en el buzón	El auxiliar administrativo, en presencia de la Secretaria General realiza la apertura del buzón de PQRDSF semanalmente, lee el contenido en presencia de un Servidor Público, el Jefe de control Interno o a quien se delegue y un ciudadano como testigo, diligencia el formato de apertura del buzón; la PQRDSF se radica, se evalúa y se toman las decisiones pertinentes para su trámite. a. Cuando se trata de una petición, se direcciona a la delegatura competente para su trámite de acuerdo al procedimiento. b. Cuando se trata de una queja, denuncia, reclamo y/o sugerencia a un funcionario, el jefe de la entidad aplicará el artículo 51 del C.U.D o dará	Auxiliar Administrativo Secretaria General	FAC-04 PQRDSF FAC-06 Apertura del buzón FG-03 Acta

Página 5 de 10

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		traslado a la dependencia correspondiente para que se inicie la actuación. Cuando se trata de una felicitación, se publica en las carteleras de la entidad por el término de tres días.		
5	Registrar las respuestas y Realizar seguimiento alas PQRDSF	El servidor público responsables de dar respuesta a la PQRDSF, la registra en el software de PQRDSF SISGED , con el fin de cerrar el proceso.	Líderes de proceso y personal de apoyo	Software PQRDSF SISGED
6	Revisar la Verificarla oportunidad en la respuesta	Se revisa aleatoriamente la oportunidad según los términos de Ley, de las respuestas dadas por los líderes de procesos.	Secretaria General	Software PQRDSF SISGED FG-03 Acta
7	Verificar la calidad según los términos de Ley en la respuesta	Se Verifica Verificar mensual y de forma aleatoria la calidad de las respuestas dadas por los líderes de procesos, mínimo un PQRDSF por funcionario.	Personero Municipal Auxiliar Administrativa	FAC-03 Verificación en la calidad de la respuesta para PQRDSF SISGED , FG-03 Acta
8	Comunicar la respuesta al ciudadano	Una vez emitida y radicada la respuesta en el Software PQRDSF SISGED , el Auxiliar Administrativo de gestión documental envía la comunicación al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente aplicable al proceso	Secretaria General y personal de apoyo	Oficio con fecha y firma del ciudadano. Y/o constancia de envió por correo electrónico automático, emitido por el Software PQRDSF SISGED .

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
9	Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento	En Comité Directivo, la Líder del Proceso de Atención al Ciudadano presenta a la alta dirección los resultados de recepción, oportunidad y calidad de las PQRDSF y se identifican oportunidades de mejoramiento para el procedimiento	Personero Municipal Secretaria General	FG-03 Acta
10	Aplicar acciones de Mejoramiento	Se aplican acciones preventivas correctivas o de mejora para corregir o prevenir las desviaciones reales o potenciales encontradas y mejorar el desempeño del procedimiento	Secretaria General	FEM-04 Plan de mejoramiento

7. CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.		Código: PAC-01
			Versión: 09
			Fecha: 24/02/2022

Registro	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
Software PQRDSF SIGED	Secretaría General	Oficina de Sistemas	Software y Servidor	Archivos de uso exclusivo del responsable	No Aplica	No Aplica
Correos	Secretaría General	Software y Servidor	Servidor Externo	Uso exclusivo del responsable	No aplica	No aplica
FAC-04 PQRDSF	Secretaría General	Archivo Central	Carpeta PQRDSF a través de buzón	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de retención Documental	Archivo central
OFicios	Secretaría General	Software y Servidor	Software y Servidor	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de retención Documental	Archivo central
FAC-06 Apertura del buzón	Secretaría General	Archivo Central	Carpeta PQRDSF a través de buzón	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de retención Documental	Archivo central
FAC-03 Verificación calidad en la respuesta	Personero	Archivo Central	Carpeta verificación de la calidad en la respuesta	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de retención Documental	Archivo central
FG-03 Acta. verificación de la oportunidad de la respuesta	Secretaría General	Archivo central	Carpeta Actas verificación de la oportunidad de la respuesta	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de retención Documental	Archivo central
FEM-04 Plan de mejoramiento	Secretaría General	Carpeta en red pública Sistema de Gestión de la Calidad	Servidor	Archivos de uso exclusivo del responsable/ Backups	El establecido en la Tabla de retención Documental	Servidor/ Backups

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/aaaa]	Revisó	Aprobó	Razón de la actualización
01	09/01/2015	Patricia Stella Ferraro Secretaría General	Claudia Echavarría Representante de la Dirección para el SIG	Elaboración del documento

Página 8 de 10

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

02	24/06/2015	Patricia Stella Ferraro Secretaria General	Comité de Calidad	Modificación del nombre del procedimiento, adición y modificación de actividades y de control de registros
03	30/09/2016	Secretaria General	Líder de proceso	Se ajustó el procedimiento a las necesidades actuales del proceso, adicionalmente se actualizo el Control de Registros
04	10/11/2016	Secretaria General	Líder del proceso	Se ajusto el procedimiento atención a las PQRDSF depositadas en el buzón.
05	15/08/2017	Secretaria General	Comité MECI CALIDAD	OBJETIVO: se agregan partes interesadas
				La DESCRIPCION de la ACTIVIDAD 5 estaba así: "El Servidor Público responsable de dar respuesta la registra en el software PQRDSF para posteriormente realizar el seguimiento en calidad y oportunidad, de acuerdo a los términos de Ley". Queda así: El servidor público responsables de dar respuesta a la PQRDSF, la registra en el software de PQRDSF, con el fin de cerrar el proceso.
				Se modifica actividad 3 Se elimina actividad 4 Se modifica actividad 5 Se modifica actividad 6 Se modifica actividad 9
7	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
8	6/10/2020	Secretaria General	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se actualiza "registro" por información documentada se agrega en las actividades FEM-04 Plan de Mejoramiento

Página 9 de 10

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código: PAC-01
		Versión: 09
		Fecha: 24/02/2022

9	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866
---	------------	-----	---	---