 <b>ALCALDIA DE TAURAMENA</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD</b>	<b>CODIGO: RSI08-01-I</b>	
	<b>PROCESO GESTION SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 27/04/2015</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF</b>	<b>VIGENCIA:2015</b>	<b>V-08</b>

### 1. OBJETIVO:

Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por la Administración Municipal, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.




### 2. ALCANCE:


Este procedimiento inicia con la radicación única de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación y termina con la respuesta oportuna de las mismas.

Para la gestión de las PQRSF la entidad establece cuatro puntos de recepción y trámite (Punto Principal de Atención al Ciudadano, Medio Ambiente, Protección al consumidor y Salud), pero todos los puntos suministrarán la información para ser consolidada una sola base de datos por el punto principal de Atención al Ciudadano.

### 3. NORMAS O LINEAMIENTOS.

- Constitución Política de Colombia Art. 23 (Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas), 87 (Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo), 92 (Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas), 209 (de la función administrativa).
- MECI 1000:2014 y NTC GP 1000:2009.
- Ley 962 del 2005 racionalización de tramites
- Decreto 1151 de 2008 Gobierno en línea
- Decreto 2623 de 2009 Crea el Sistema de Nacional de Servicio al Ciudadano
- Política Nacional de Servicio a la Ciudadano. Conpes 3649, 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

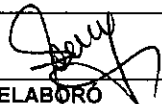


QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN
-Todos los servidores públicos.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ


 ALCALDIA DE TAURAMENA	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD</b>	CODIGO: RSI08-01-I	
	<b>PROCESO GESTION SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	FECHA: 27/04/2015	
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF</b>	VIGENCIA:2015	V-08

- Decreto ley 019 del 10 de enero 2012. Ley Antitrámites.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

- **Consulta:** Es la petición que se dirige a la Administración para obtener un parecer, dictamen o concepto sobre determinada materia relacionada con sus funciones.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona de hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El derecho de petición, incluye el de solicitudes de información, de consulta y documentos.
- **Petición:** Es toda solicitud que haga un usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- **Queja:** Es cualquier expresión de insatisfacción de una persona con respecto a cualquiera de los servicios que presta la entidad y/ o al desempeño de funciones de algún servidor público. Nota: Cuando la queja amerita una actuación administrativa, se le debe informar al solicitante.
- **Reclamo:** Es la manifestación de INCONFORMIDAD por la prestación deficiente de un servicio. Puede ser entendido por aquella queja que se formula por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público; es decir, que el hecho generador del reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.

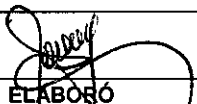


QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN
-Todos los servidores públicos.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ


 ALCALDIA DE TAURAMENA	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD</b>	CODIGO: RSI08-01-I	
	<b>PROCESO GESTION SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	FECHA: 27/04/2015	
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF</b>	VIGENCIA:2015	V-08

- **Sugerencia:** Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejor prestación de los servicios que presta la Administración Municipal, que conlleven beneficio para la comunidad.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Felicitación:** Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan constancia de manera escrita o verbal de su satisfacción por los servicios recibidos de la Administración Municipal.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud. (Definición del Decreto 1151 de 2008 que reglamenta Ley antitrámites).

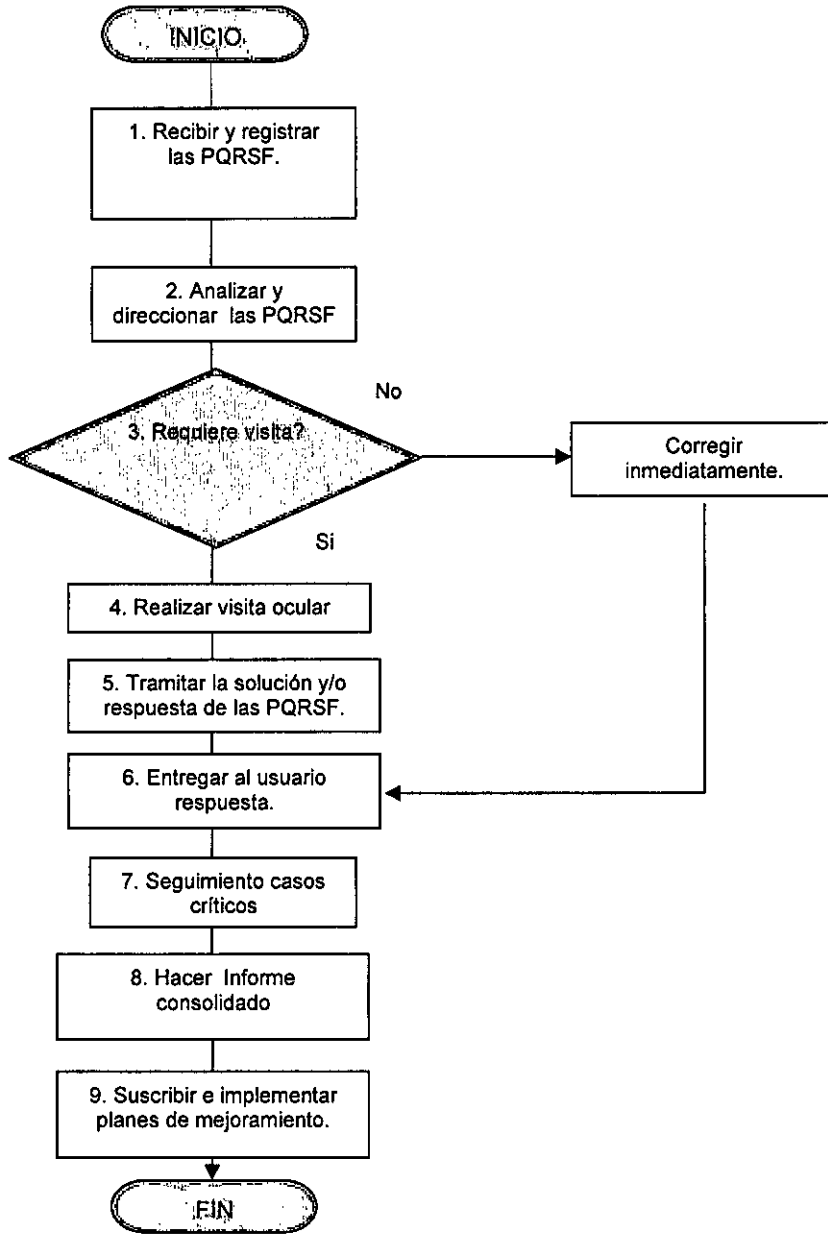
5. **FRECUENCIA DE REALIZACION:** Toda vez que se presente una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

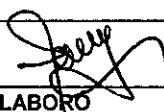


6. **RESPONSABLE:** Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaría General y dependencias incluidas. (Responsable punto de atención Medio ambiente, Responsable punto de atención al consumidor y Responsable punto de atención salud)


QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN
-Todos los servidores públicos.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 <b>ALCALDIA DE TAURAMENA</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD</b>	<b>CODIGO: RSI08-01-I</b>	
	<b>PROCESO GESTION SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 27/04/2015</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF</b>	<b>VIGENCIA:2015</b>	<b>V-08</b>

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**

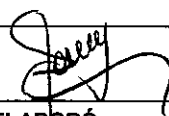
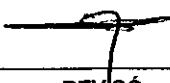
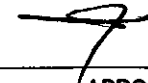


QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN
-Todos los servidores públicos.			
DISTRIBUCION	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ

 <b>ALCALDIA DE TAURAMENA</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD</b>	CODIGO: RSI08-01-I
	<b>PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	FECHA: 27/04/2015
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF</b>	VIGENCIA:2015    V-08

### 8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
	INICIO					
1	Recibir y Registrar las PQRSF	<p>La petición, queja reclamo o sugerencia recibida por buzones, línea telefónica, correo electrónico, medio escrito, pagina web, link atención al usuario, de otra dependencia y personalmente.</p>	<p>La radicación de las Quejas, Peticiones Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se realizará a través de los siguientes canales: Presencial, telefónico y virtual y se registran debidamente.</p> <p>A Cada PQRSF recepcionadas se le asigna un consecutivo de identificación y se registra en el formato matriz de seguimiento y control PQRSF FSI08-05-I el cual se encuentra dispuesto a través de la red interna y permite el acceso y seguimiento por parte de los operadores encargados de la gestión de las PQRSF.</p> <p>Una vez registrada la PQRSF, automáticamente se genera un registro en el Formato recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones FSI08-03-I el cual se imprime y se entrega firmado al peticionario como constancia de recibido.</p>	<p>PQRSF recepcionadas y registradas en el formato matriz de seguimiento y control PQRSF FSI08-05-I</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaría General,</li> <li>• Responsable punto de atención Medio ambiente,</li> <li>• Responsable punto de atención al consumidor y Responsable punto de atención salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de sugerencias FSI08-02-I,</li> <li>• Formato recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones FSI08-03-I Y</li> <li>• Matriz; de seguimiento y control PQRSF FSI08-05-I;</li> <li>• Protocolo de Apertura de buzones IFSI08-06-I</li> <li>• Planilla de apertura del buzón de peticiones,</li> </ul>

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ





ALCALDIA DE TAURAMENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD

CODIGO: RSI08-01-I

PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

FECHA: 27/04/2015


PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF


VIGENCIA:2015 V-08

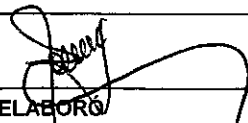


ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
			<p>NOTA 1. La apertura de los buzones se realizara mediante el Protocolo De Apertura de Buzones de Sugerencias OSI08-06-I anexo a este procedimiento y la Planilla de apertura del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias FSI08-07-I.</p>			quejas reclamos y sugerencias FSI08-07-I
2	Analizar y direccionar las PQRS.	PQRSF recibida.	<p>Dependiendo de la naturaleza de la PQRSF se analiza las dependencias involucradas en el asunto para vincularlos a la solución y se remite para ser gestionadas en un término no mayor a quince días calendario. Esta remisión puede hacerse a través de comunicación escrita o electrónica.</p> <p>En caso de ser una queja por una manifestación de disgusto o inconformidad en la prestación del servicio, el líder de proceso establecerá el tratamiento a seguir del servicio no conforme (corrección, acción correctiva ó concesión), de acuerdo al procedimiento RS110-01-I y planes de mejoramiento por proceso REM03-01-I. Cuando se trate del desempeño de funciones de algún servidor público,</p>	PQRSF direccionada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaría General,</li> <li>Responsable punto de atención Medio ambiente,</li> <li>Responsable punto de atención al consumidor y Responsable punto de atención salud</li> </ul>	Carta FSI14-02-I, o envío de comunicación electrónica.

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



 ALCALDIA DE TAURAMENA	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD</b>		CODIGO: RSI08-01-I	
	<b>PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>		FECHA: 27/04/2015	
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF</b>		VIGENCIA:2015	V-08

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
			<p>será tramitada de inmediato y se reportara a la Secretaria General (control interno disciplinario), para que actúe de acuerdo a la Ley 734 de 2002, se comunica al líder de proceso y éste tome las acciones pertinentes.</p> <p>Los involucrados deben mantener controlado el estado de las PQRSF hasta que se produzca respuesta, dejando evidencia del seguimiento al encargado de la respuesta.</p> <p>NOTA 1: Las PQRSF, que son de carácter anónimo, se tramitan de igual forma que las que tienen identificado al peticionario y la respuesta final se debe imprimir y publicar en un sitio visible en el área de Atención al Usuario durante cinco (5) días calendario.</p>			
3		PQRSF direccionada	<p>Se determina si se requiere o no hacer visita.</p> <p><b>No:</b> Si no se requiere puede darse tramite inmediato y pasar a la actividad 5.</p> <p><b>Si:</b> si requiere visita ocular esta se programa con las dependencias involucradas dependiendo la</p>	Concepto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia involucrada</li> <li>• Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaría</li> </ul>	N/A

<b>QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO</b> -Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.	<b>PROFESIONAL O.A.U.</b> 	<b>SECRETARIO (A) GENERAL</b> 	<b>REPRESENTANTE POR LA DIRECCION</b> 
<b>DISTRIBUCION</b>	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>





ALCALDIA DE  
TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD**

CODIGO: RSI08-01-I

**PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES**

FECHA: 27/04/2015

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

VIGENCIA:2015

V-08

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
			problemática a tratar.		General, • Responsable punto de atención Medio ambiente, • Responsable punto de atención al consumidor y Responsable punto de atención salud	
4	Realizar visita ocular	Formato recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones FSI08-03-I y Formato de visita ocular FSI08-04-I	De acuerdo a la programación de la visita, se desplazan los servidores involucrados a verificar los hechos motivo de la PQRSF.  Las evidencias de la visita deben ser registradas de acuerdo a la situación atendida, dejando registros en los formatos que aplique según el caso.	Medio Ambiente: • Acta de visita formato FDT02-03-I, • Acta de compromiso formato FDT02-04-I, • Formato de seguimiento FDT02-05-I Protección al Consumidor  • FPC02-04-I Acta de Compromiso • FSI08-04-I	• Dependencia Involucrada • Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaría General, • Responsable punto de atención Medio ambiente, • Responsable punto de atención al consumidor y Responsable punto de atención salud	Medio Ambiente: • Acta de visita formato FDT02-03-I, • Acta de compromiso formato FDT02-04-I, • seguimiento FDT02-05-I, Protección al Consumidor • FPC02-04-I Acta de Compromiso  Atención al Usuario

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ







ALCALDIA DE  
TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD**  
**PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y**  
**COMUNICACIONES**

CODIGO: RSI08-01-I

FECHA: 27/04/2015

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,**  
**SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

VIGENCIA:2015

V-08

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
				Formato Visita Ocular		<ul style="list-style-type: none"> <li>FSI08-04-I Formato Visita Ocular</li> </ul>
5	Tramitar la solución y/o respuesta de las PQRSF.	Formato matriz de seguimiento y control PQRSF FSI08-05-I Formato Acta de visita formato FDT02-03-I, Acta de compromiso formato FDT02-04-I, seguimiento FDT02-05-I, FPC02-04-I Acta de Compromiso, FSI08-04-I Formato Visita Ocular	El Servidor Público responsable debe dar tratamiento a la PQRSF; una vez recibida, analizada y atendida debe emitir la respuesta al ciudadano, dentro de los primeros 15 calendarios. Si al analizar la PQRSF el servidor Público determina que la solución o atención completa de la PQRSF requiere un término de tiempo mayor, entonces se debe comunicar igualmente al ciudadano esta situación.  Los términos legales para resolver las diferentes peticiones y/o solicitudes son los señalados en el código contencioso Administrativo: Art 14. "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.  1. Estará sometida a término especial	Proyección de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dependencia Involucrada</li> <li>Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaría General,</li> <li>Responsable punto de atención Medio ambiente,</li> <li>Responsable punto de atención al consumidor y Responsable punto de atención salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartas FSI14-02-I</li> <li>Comunicación electrónica</li> <li>Matriz Formato matriz de seguimiento y control PQRSF FSI08-05-I</li> </ul>

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ





ALCALDIA DE  
TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD**

CODIGO: RSI08-01-I

**PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES**

FECHA: 27/04/2015

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

VIGENCIA:2015

V-08

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
			<p>la resolución de las siguientes peticiones: 1. 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.</p> <p>2. 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.</p> <p><b>PARÁGRAFO.</b> Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el servidor público</p>			

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ





ALCALDIA DE  
TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD**

CODIGO: RSI08-01-I

**PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES**

FECHA: 27/04/2015

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

VIGENCIA:2015

V-08

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
			<p>encargado de dar trámite a la solicitud, deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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".</p> <p>Cada servidor público encargado del trámite de la solicitud realiza la actuación necesaria y proyecta la comunicación para darle solución y/o respuesta por escrito a las PQRSF.</p> <p>Luego que el servidor público emita la respuesta para el cierre del trámite del peticionario, envían dicho documento al punto de atención correspondiente, para que éste se ponga en contacto con el peticionario y se le entregue la contestación a su petición de manera oficial.</p> <p>Los responsables de PQRSF (Medio Ambiente, Atención al Consumidor y Salud) se encargarán de entregar la</p>			

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ





ALCALDIA DE  
TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD**

CODIGO: RSI08-01-I

**PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES**

FECHA: 27/04/2015

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

VIGENCIA:2015

V-08

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
			<p>respuesta directamente a los peticionarios.</p> <p>Los puntos de atención deberán informar al punto de atención principal el trámite realizado para el cierre de la solicitud, ya que éste es el encargado de consolidar la base de datos (matriz) general de entidad.</p> <p>Cuando se trate de PQRSF direccionadas a través de Medio Ambiente, Atención al Consumidor y Salud, se gestionaran de acuerdo al procedimiento PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR RPC02-01-I; Medio Ambiente RDT02-01-I y salud de acuerdo a este procedimiento.</p> <p>El tratamiento dado es registrado por los operadores de PQRSF (Medio Ambiente, Atención al Consumidor y Salud.) en la matriz de seguimiento y control PQRSF FSI08-05-I.</p> <p>Todos los registros deben reposar en el archivo del punto principal de atención al usuario, después que haya</p>			

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ





ALCALDIA DE  
TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD**

CODIGO: RSI08-01-I

**PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES**

FECHA: 27/04/2015

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

VIGENCIA:2015

V-08

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
			terminado el tratamiento por cada uno de los puntos de atención.			
6	Entregar al usuario respuesta.	Respuesta enviada por la dependencia correspondiente y dirigida al usuario.	<p>Los responsables de PQRSF (Medio Ambiente, Atención al Consumidor y Salud) le comunican al usuario la respuesta a su PQRSF, por medio de oficio, vía telefónica, o por correo electrónico.</p> <p>Una vez enviada la respuesta, a través del medio utilizado, se archiva con la petición. Todas las PQRSF y sus documentos soporte deben reposar en el archivo del punto de atención principal.</p> <p><b>NOTA:</b> Para la entrega de la respuesta oportuna, el responsable de elaborar, deberá tener en cuenta los términos consagrados en el Código Contencioso Administrativo y normas concordantes.</p> <p>De no cumplirse los términos de respuesta se genera el riesgo de acción de tutela en contra de la entidad, ya que el derecho de petición es fundamental.</p>	Respuesta usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia Involucrada</li> <li>• Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaría General,</li> <li>• Responsable punto de atención Medio ambiente,</li> <li>• Responsable punto de atención al consumidor y Responsable punto de atención salud</li> </ul>	Formato carta. FSI14-02-I o correo electrónico.

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ





ALCALDIA DE TAURAMENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD

CODIGO: RSI08-01-I

PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

FECHA: 27/04/2015

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF


VIGENCIA:2015

V-08

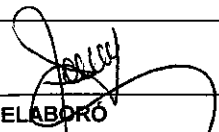


ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
7	Seguimiento casos críticos	Formato recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones FSI08-03-I. Formato Visita Ocular FSI08-04-I	Las situaciones reiterativas, asuntos repetitivos y demás que requieran solución compleja a cargo de las partes interesadas, son casos críticos y se hará control con el comité de seguimiento de las PQRSF (Alcalde, Secretaria General, Personero Municipal, Secretaria de despacho Involucrado y Profesional de apoyo de la Oficina de Atención al Usuario.)	Actuaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcalde,</li> <li>Secretario General,</li> <li>Personero Municipal,</li> <li>Secretario (a) de despacho Involucrado y</li> <li>Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaria General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas FSI14-08-I.</li> <li>Formato carta. FSI14-02-I.</li> <li>Actos administrativos</li> <li>Comunicaciones electrónicas</li> </ul>
8	Informes consolidados	Matriz de seguimiento y control FSI08-05-I.	Se consolidará la información de las PQRSF registradas por la OAU y Medio Ambiente, Salud y Protección al Consumidor, para la elaboración del informe mensual sobre los servicios o áreas que presentan el mayor número de PQRSF y el tipo más frecuentes, el cual debe presentarse al Señor Alcalde.  El informe mensual de PQRSF, se presentará a la Oficina de Control Interno para ser analizadas y mejorar	Informe presentado mediante carta o comunicación electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaria General,</li> <li>Responsable punto de atención Medio ambiente,</li> <li>Responsable punto de atención al consumidor y</li> </ul>	Formato carta. FSI14-02-I o Comunicaciones electrónicas.

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



 <b>ALCALDIA DE TAURAMENA</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI- CALIDAD</b>	CODIGO: RSI08-01-I	
	<b>PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	FECHA: 27/04/2015	
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF</b>	VIGENCIA:2015	V-08

ITEM	ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	RESPONSABLE	REGISTROS
			y/o racionalizar el servicio.		Responsable punto de atención salud	
9	Suscripción e implementación de planes de mejoramiento.	Informe presentado mediante carta y/ o correo electrónico.	<p>Con los aspectos críticos identificados se implementan las correcciones necesarias y/o cuando aplique se suscriben e implementan planes de mejoramiento por proceso de acuerdo al procedimiento establecido por la entidad para corregir las desviaciones.</p> <p>En el caso de incumplimiento de los tiempos de respuesta, deberá darse tratamiento de acuerdo con lo descrito en el Procedimiento control de productos o servicios no conformes RSI10-01-I y/o Formato matriz de control de producto / servicio no conforme FSI10-04-I.</p>	Correcciones; acciones correctivas preventivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del Punto Principal de Atención al Usuario y/o Delegado por la Secretaría General,</li> <li>Responsable punto de atención Medio ambiente,</li> <li>Responsable punto de atención al consumidor y Responsable punto de atención salud</li> </ul>	<p>Planes de mejoramiento FEM03-02-I</p> <p>Formato matriz de control de producto / servicio no conforme FSI10-04-I</p>
	FIN					

QUIEN TIENE ACCESO AL DOCUMENTO	PROFESIONAL O.A.U.	SECRETARIO (A) GENERAL	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
-Todos los servidores públicos que presten sus servicios a la alcaldía municipal de Tauramena.			
DISTRIBUCION	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

