

 Gobernación del Archipiélago	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>CÓDIGO: PR- MI-SC-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN DE PQRSD</b>	<b>FECHA</b> <b>VIGENCIA:</b> <b>07/MAR/2017</b>

### 1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a la Entidad a través de los canales habilitados.

### 2. ALCANCE

Inicia con la radiación de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación en los canales habilitados por la Entidad y termina con la entrega de la respuesta al solicitante.

### 3. RESPONSABLE DE HACER CUMPLIR PROCEDIMIENTO

Secretario General

### 4. CONTENIDO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS
1	Funcionario de la Ventanilla Única	<p>Si la solicitud es presencial, el funcionario recibe (original y copia), verifica que cumpla con los requisitos, si no encuentra ninguna inconsistencia registra, digitaliza y radica la solicitud en la plataforma Digifile de la Entidad, de lo contrario le informa al usuario verbalmente o por escrito que complete la documentación para poder continuar con el trámite.</p> <p>Si son verbales, se digita en la Plataforma Digifile los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la PQRSD, tratando de especificar las personas o funcionarios presuntamente responsables, las características específicas de la queja o reclamo, las pruebas si las tiene y la dirección o teléfono a donde puede dirigirse la respuesta.</p> <p>Los solicitudes virtuales de los usuarios</p>	<p>Solicitud Escrita</p> <p>Formato PQRSD</p> <p><a href="http://www.sanandres.gov.co/pqrsd">www.sanandres.gov.co/pqrsd</a></p> <p>Correos electrónicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">ENCUESTA SATISFACCION AL CIUDADANO</a></li> </ul>

		se da a través de la página web de la entidad en el módulo PQRSDf o por el correo electrónico <a href="mailto:servicioalciudadano@sanandres.gov.co">servicioalciudadano@sanandres.gov.co</a> .	
2	Funcionario de la Ventanilla Única	Una vez radicada la solicitud, el funcionario devuelve la copia al solicitante con el respectivo número radicado. El funcionario de la ventanilla direcciona el trámite a la dependencia correspondiente.  Las solicitudes electrónicas que llegan a la página web de la Entidad o correo electrónico son direccionadas a la dependencia correspondiente por el Coordinador de archivo y correspondencia.	Solicitud digitalizada y radicada en Digifile  Correos electrónicos
3	Jefe de la dependencia y/o el funcionario designado	Recibir, verificar y asignar la solicitud al funcionario competente para gestionar el trámite.	Plataforma Digifile
4	Funcionario delegado/Jefe de la dependencia	Gestionar el trámite dentro de los términos previstos para cada tipo de solicitud y dar la respuesta de manera completa y clara de requerirse	Oficio FO-AP-GD-02
5	Secretaria de la dependencia (Auxiliar Administrativo) o funcionario designado.	Digitalizar y radicar en la Plataforma Digifile la respuesta.	Plataforma Digifile.
6	Funcionario de la Ventanilla Única	Verificar en la Plataforma Digifile las respuestas y envía al solicitante.	Oficio FO-AP-GD-02
7	Coordinador de archivo y correspondencia.	Realizar seguimiento a las PQRSDf para verificar el cumplimiento oportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.  Generar informe consolidado semestral de las solicitudes de orientación tramitadas por los distintos canales.	Informe Seguimiento Trámites PQRSD

## 5. NORMAS Y POLITICAS

NO.	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar	Constitución Política

1	peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.	• <a href="#">Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana</a>
2	Por el cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Ley 1755 de 2015 • <a href="#">Ley 1755 de 2015</a>
3	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Decreto 019 de 2012 Ley Antitramites •
4	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.	Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción • <a href="#">Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción</a>

## 6. DEFINICIONES

**6.1 DERECHO DE PETICION:** 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.

**6.1 QUEJA:** 1. Es cualquier expresión de insatisfacción de una persona con respecto a cualquiera de los servicios que presta la entidad. Nota: Cuando la queja amerita una actuación administrativa, se le debe informar al solicitante. 2. Escrito a través del cual un persona informa a la Administración sobre presuntas irregularidades en el manejo de una entidad sin animo de lucro. 3. Tiene por finalidad obtener el de apelación que fue indebidamente negado por la autoridad correspondiente, se interpone para que se conceda otro recurso y se tramita a manera de incidente por escrito ante el superior jerárquico o funcional, es decir quien debía conocer el recurso negado, debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión,(art. 74 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). 4. Escrito a través del cual se informa o se da a conocer sobre presuntas irregularidades en el manejo de los Organismos de primero y segunda grado. 5. Escrito a través del cual una persona informa a la Administración sobre presuntas irregularidades que se presentan en un sujeto a investigar por parte de la Gobernación. 6. Manifestación escrita o verbal, de un ciudadano o servidor público, que se ha visto afectado por la conducta de un funcionario al servicio del Estado.

**6.1 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 departamentales, 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.

- 6.1 SUGERENCIA:** Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejor prestación de los servicios departamentales que conlleven beneficio para la comunidad.
- 6.1 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.
- 6.1 INFORMACION:** El derecho de petición, incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular a que se expida copia de las mismas.
- 6.1 TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- 6.2 SERVICIO:** 1. Es un tipo de producto intangible resultado de un proceso en el que se interactúa con el cliente. 2. 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.

## 7. ANEXOS

- [Manual de Servicio y Atención al Ciudadano](#)

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	27/Feb/2017	Se incluye el tramite de felicitación, actualización de la normatividad vigente y ajuste a las actividades de los canales de recepción de los tramites.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Consultor SGC <b>Cargo:</b> Contratista Asesor SGC <b>Fecha:</b> 27/Feb/2017	<b>Nombre:</b> Lino Hooker <b>Cargo:</b> Tecnico Secretaria General <b>Fecha:</b> 02/Mar/2017	<b>Nombre:</b> Secretario General <b>Cargo:</b> Secretario General <b>Fecha:</b> 07/Mar/2017

