



## **PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRS)**

Para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, la Personería Municipal de Dosquebradas, propone fomentar un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a la Ley; garantizando la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos de pedir reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Este procedimiento aplica siguiendo los lineamientos que se plantean en la normatividad, especialmente en la Ley 1437 de 2011, Constitución Política de 1991, art 23, Decreto 2641 de 2012 (...) “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, ya sea de interés general o particular, y a obtener pronta resolución” (...)

Conforme con la normatividad, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

### **1.1 TRAMITE DE PQRS**

La recepción de las PQRS de los ciudadanos se radicarán en la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y se clasificará de acuerdo con los procesos citados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deban solucionarlas dentro de los términos legales.

Toda PQRS que se reciba en la Entidad, deberá tener seguimiento en cuanto a términos de respuesta y normatividad.



## **1.2 PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS**

Teniendo en cuenta las normas vigentes (Ley 1437 de 2011), por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para cualquier petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

Si dentro del plazo estipulado, no es posible atender la solicitud, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

## **1.3 DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EL EJERCICIO.**

1. Elevar peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

## **1.4 RETROALIMENTACIÓN CON EL CIUDADANO**

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento. Esta retroalimentación permitirá identificar las fortalezas del proceso para reponerlas y sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

Se deberá preguntar al ciudadano por los siguientes temas:

- Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Amabilidad y buen trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.



La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con recepción de peticiones, quejas y reclamos de manera presencial, telefónica y virtual.

### **1.5 PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DE MEDIO TELEFÓNICO**

Para la atención de PQRS por medio telefónico, se debe brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable ya que la actitud del funcionario puede ser percibida a través del teléfono.

Al contestar el teléfono se debe:

- Saludar, buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) en que le puedo ayudar?
- El funcionario debe dedicar exclusivamente a la atención del ciudadano, no interrumpirlo constantemente, ni hablar con sus compañeros mientras atiende la llamada.
- Si en el transcurso de la llamada el funcionario debe hacer esperar al ciudadano, debe informarle el motivo de la espera y el tiempo estimado que va a demorarse, al regresar la llamada, debe decir "Muchas gracias por esperar".

### **1.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DEL BUZÓN**

El buzón de sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, se encuentra ubicado en la Ventanilla Única de atención al ciudadano, y en la misma están a disposición los formatos correspondientes para realizar el procedimiento solicitado por los ciudadanos.

Este buzón se abre cada mes, en presencia del líder de Control Interno, y se procede a realizar el acta correspondiente.