

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 1 de 3
		CODIGO:MPGD-AFD-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
		Fecha: 30-05-2013

200.55.1

DECRETO NO. 040 - 22

(26 ABR) 2022

POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL DECRETO 117 DEL 6 DE AGOSTO DEL 2020 Y SE AJUSTA EL MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE ROLDANILLO

El alcalde municipal de Roldanillo valle del cauca, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el artículo 315 de la constitución política de Colombia, ley 1551 de 2012, y el decreto 1499 de 2017.

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la constitución política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos salvo los casos que establece la ley.

Que el artículo 53 de la ley 1990 de 1958 dispone que toda entidad pública debe existir una dependencia encargada del trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.

Que la ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que es necesario para los funcionarios del Municipio dominen los procedimientos y términos establecidos a través de un instructivo o manual que garantice la solución de las peticiones, quejas y reclamos de forma eficaz y eficiente, en armonía con las disposiciones de la ley 1437 de 2011 código de procedimientos administrativos y de lo contencioso administrativo.

Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 2 de 3
		CODIGO:MPGD-AFD-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
		Fecha: 30-05-2013

200.55.1

040-22

Que el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas y reclamos, es el instrumento que permitirá el cumplimiento de los términos legales y la disposición de medidas, para que se cumpla con este fin.

Que el decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

En virtud de lo anterior, el Alcalde Municipal;

DECRETA

ARTICULO PRIMERO: OBJETO Establecer las actividades, procedimientos y mecanismos necesarios para la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos a la Administración Municipal con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.

ARTÍCULO SEGUNDO: ALCANCE Abarcar la puesta en marcha de la Administración Municipal a favor de la ciudadanía, desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias a través de los diferentes canales, dispuestos para tal fin, hasta la respuesta al usuario y aplica para todas las dependencias de la Alcaldía Municipal, su registro, tramite, respuesta, análisis y generación de respuestas de fondo , así como la adopción de acciones preventivas y correctivas que permitan garantizar la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

ARTÍCULO TERCERO: ADOPTESE El manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD) para la Administración Municipal de Roldanillo como una Herramienta de gestión que permitirá mejorar el tiempo y calidad de respuestas a las solicitudes de la ciudadanía.

ARTICULO CUARTO: El manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) podrá ser modificado de acuerdo a la necesidad manifiesta de los secretarios de despacho que tienen la responsabilidad de gestionar las PQRSD a través de acto administrativo motivado, expedido por el Alcalde Municipal, para esto será necesario el concepto previo del secretario de planeación.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 3 de 3
		CODIGO:MPGD-AFD-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
		Fecha: 30-05-2013

200.55.1

040- -2

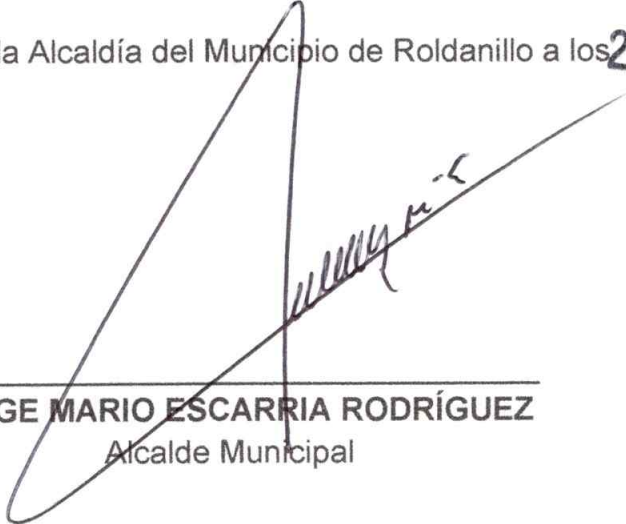
ARTÍCULO QUINTO: El contenido del manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se encuentra anexo al presente decreto:

ARTÍCULO SEXTO: la secretaria de desarrollo institucional será la responsable de hacer la difusión a todos los funcionarios de la entidad del manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

ARTÍCULO SÉPTIMO: El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación deroga las normas que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el despacho de la Alcaldía del Municipio de Roldanillo a los **26 ABR. 2022**



JORGE MARIO ESCARRIA RODRÍGUEZ
Alcalde Municipal

	Proyectado Por	María Eugenia Vidal -Secretaria de Desarrollo Institucional	18/04/2022
	Elaborado Por	Rony Alcalde –Contratista MIPG	18/04/2022
	Aprobado por	María Eugenia Vidal -Secretaria de Desarrollo Institucional	18/04/2022



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 1 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040--5

ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE ROLDANILLO (VALLE)

MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS 2022

ALCALDE
JORGE MARIO ESCARRIA
RODRÍGUEZ



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 2 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040--2

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. ALCANCE	4
4. MARCO LEGAL	4
5. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE PQRS	5
6. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	6
6.1 EJES FUNDAMENTALES DEL SISTEMA DE PQRS:	8
6.2 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES	10
6.3 PROCESO DE RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	13
7. PUNTOS CRÍTICOS DE RIESGOS DE LAS PQRS	22
8. POLITICAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS	22
9. DEFINICIONES	25
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	26
11. ANEXOS	27



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roidanillo-valle.gov.co
www.roidanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 3 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040- - 3

1. INTRODUCCION

El Alcalde del Municipio de Roldanillo , como responsable de la gestión y del desarrollo de todos y cada uno de los procesos que definen la calidad en la prestación de los servicios, pone a la disposición de todos los servidores públicos de la Alcaldía el presente Manual que tiene como finalidad reglamentar el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas por los usuarios internos y externos ante la Alcaldía Municipal de Roldanillo relacionadas con los servicios que presta la entidad, teniendo en cuenta la función administrativa, alcanzar los fines esenciales del estado y la adecuada prestación de los servicios públicos, así mismo, disponer el procedimiento para estudiar y acoger sus quejas y reclamos estableciendo acciones correctivas y preventivas frente a los mismos.

Para la Administración Municipal, la opinión de la comunidad frente al desarrollo de la gestión y de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, cobra considerable importancia, razón por la cual es fundamental contar con herramientas básicas y transparentes para atender, procesar y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los clientes internos y externos presenten ante la Entidad, base fundamental para generar programas de mejora a los mismos

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer las actividades, procedimientos y mecanismos necesarios para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos a la Administración Municipal con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar estrategias o planes de mejora que faciliten el mejoramiento en la prestación del servicio público y el cumplimiento de las normatividades establecidas con relación a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Facilitar la participación ciudadana en vigilancia y control de la gestión de los servidores públicos, de las dependencias y de la entidad en su conjunto.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

280.91.38

0 4 0 = 22

- Garantizar a las personas y funcionarios la oportuna respuesta de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera efectiva.
- Disponer mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas y reclamos, solicitudes y sugerencias con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento.

3. ALCANCE

Abarcar la puesta en marcha de la Administración Municipal a favor de la ciudadanía, desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias a través de los diferentes canales, dispuestos para tal fin, hasta la respuesta al usuario y aplica para todas las dependencias de la Alcaldía Municipal, su registro, tramite, respuesta, análisis y generación de respuestas de fondo , así como la adopción de acciones preventivas y correctivas que permitan garantizar la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

4. MARCO LEGAL

NORMA	MATERIA
Constitución Política de 1991 Articulo 23 Articulo 89 Articulo 209	• Derecho Fundamental de Petición • Acción de Tutela • Función Administrativa al servicio del interés general
Ley 87 de 1993	• Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 2005 Decreto 019 del 2012	• Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. • Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 1437 de 2011	• Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 del 2011	• Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de



	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 5 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-22

Decreto 2641 de 2012	prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. • Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 734 de 2012	• Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 1712 de 2014	• Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	• 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.
Decreto 1166 de Julio 2016	• "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

5. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE PQRS

- **Alta Dirección:** La alta Dirección, representada por el Alcalde Municipal, los Jefes de Oficina y Secretarios de Despacho deben incorporar en las revisiones que correspondan al comité institucional de gestión y desempeño, el resultado de los análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que presenten los ciudadanos; y con su capacidad decisoria, propiciar procesos de mejora continua a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces.
- **Desarrollo Institucional:** Encargada del proceso, por lo tanto, debe establecer los procedimientos y las políticas para el control y seguimiento de la recepción, trámite y respuesta de PQRS, así como del análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas, destinando para ello los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 6 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040--8

- **Asesores jurídicos externos:** Conforme a sus funciones debe establecer mecanismos y estrategias para verificar que los derechos de petición se respondan dentro de los términos de la ley, además de apoyar a las diferentes dependencias en brindar al respectivo apoyo jurídico, en el caso de ser requerido para dar respuesta a las PQRSD.
- **Oficina de Control Interno:** Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas.

De igual manera vigilará que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el estado del sistema de PQRSD.

- **Oficina de Control Interno Disciplinario:** Conforme a sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria emanados o aperturados como consecuencia de las peticiones, quejas o reclamos, recibidas y remitidas para su conocimiento de conformidad con la competencia que le corresponde, informando en debida forma al quejoso en lo que resulte viable.
- **Funcionarios y/o Contratistas:** ubicados en las oficinas o dependencias receptoras y/o en el área competente para resolver la PQRSD en el tiempo que determine la Ley, desarrollando el procedimiento establecido para tal fin.

Nota 1: Cada dependencia contará con un responsable directo de la trazabilidad de las PQRSD establecidos en el software de ventanilla única que le corresponda dar respuesta y será el enlace con la Oficina de Desarrollo Institucional.

Nota 2: Con en el fin de hacer control y seguimiento de las PQRSD, la oficina de Desarrollo Institucional, vigilará y controlará el registro y apropiado tramite de las PQRSD que ingresen a la Entidad a través del software de ventanilla única, dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

6. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Este sistema está definido como el conjunto de mecanismos institucionales que permiten y aseguran a los ciudadanos una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla el Municipio de Roldanillo, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley, las metas, objetivos y políticas trazados para



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 7 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040- -3

el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

Igualmente se puede establecer como la manera de poder resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés, y de esta forma disminuir las debilidades que sean detectadas en su análisis.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno del Municipio de Roldanillo, Valle del Cauca.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el presente manual de PQRSD, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Las anteriores solicitudes se podrán realizar a través de los diferentes canales:

- **Canal Electrónico:** medios electrónicos dispuestos por la administración municipal, a través del cual se pueden formular las PQRSD
 - **Correo institucional:** alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
 - **Página gobierno digital:** www.roldanillo-valle.gov.co (link quejas y reclamos)
- **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, para su recepción la administración a dispuesto los siguientes canales:
 - **Ventanilla única:** Ubicada en el primer piso de la Alcaldía Municipal
 - **Buzones de sugerencias:** Ubicados en el primer y segundo piso de la administración municipal.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 8 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040--3

- **Canal Presencial:** permite el contacto directo con los funcionarios de la entidad, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o recibir las mismas de manera adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario
 - **Ventanilla única:** Ubicada en el primer piso de la Alcaldía Municipal
 - **Todas las dependencias de la Administración Municipal**
 - **Secretaria de desarrollo institucional:** Ubicada en el segundo piso
- **Canal telefónico:** medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales serán recepcionadas por la oficina donde se remita la llamada, quien a su vez adelantara el trámite de radicación, en el evento de ser necesario
 - **Línea telefónica:** 2490000-ext-105

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

6.1 EJES FUNDAMENTALES DEL SISTEMA DE PQRS:

Peticiones: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

En el derecho colombiano se le da el nombre de "petición" a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos consultas o demandas. El hecho de que determinada solicitud no tenga como título "derecho de petición", no quiere decir que se exima a la entidad pública del deber de dar una pronta solución. Razón por la cual, no sólo debe tramitarla, sino comunica en forma oportuna la respuesta a los interesados.

Clases de Peticiones

Derecho de petición en interés particular: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 9 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040- -5

Derecho de petición en interés general: Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

Derecho de petición de información: Se entiende por petición de información, el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Acción Social, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los casos señalados en la Ley, y ciñéndose a los respectivos presupuestos de Ley.

Derecho de consulta de documentos y expedición de copias: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Protección de la reserva documental: Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del Municipio de Roldanillo, deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la entidad de expedir copias o fotocopias del mismo.

Requisitos de las peticiones: El derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa (Sentencia T -204/96 Corte Constitucional).

Queja: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 10 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-22

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona o 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.

Sugerencia: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

Denuncia: Es la comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente la comisión de un delito o de una falta, con el fin de que esta inicie las investigaciones preliminares que permitan constatar la veracidad acerca de la ocurrencia del hecho ilícito, así como el presunto autor del mismo.

6.2 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

➤ PETICIONES CANAL ESCRITO

Las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas manual o automáticamente a través del software de la ventanilla única para posteriormente iniciar con el procedimiento interno que dispone la entidad para dar respuesta a las PQRSD, teniendo en cuenta los plazos de respuestas definidos para cada tipo de solicitud.

Nota 1: Cuando la entrega de la petición se efectuó a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido de la ventanilla única y será sujeto de la asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Nota 2: Todas las solicitudes que ingresen por parte de la ciudadanía debe tener anexo el formato de aprobación de datos personales firmado por el ciudadano, para dar cumplimiento con dicho requerimiento. el funcionario encargado de la ventanilla única, debe dar a conocer el formato y entregarlo al ciudadano para que autorice el tratamiento de sus datos personales, una vez autorizado por el ciudadano, se anexa dicho formato a la solicitud realizada por el ciudadano y se continua con el proceso interno de tratamiento de PQRSD.

Contenido de las Peticiones:

- Designación de la dependencia a la que se dirige



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 11 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante cuando a través de ellos se presente, indicando sus documentos de identificación
- Dirección de respuesta
- Objeto de la petición
- Razones en las que se apoya (Normas)
- Relación de los documentos que se aportan si fuere del caso
- Firma del peticionario cuando fuera el caso

Nota 1: por ningún motivo la administración municipal podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Peticiones Presentadas a Través de los Buzones de Sugerencias

Una vez revisados los buzones de sugerencia por los integrantes del comité encargado de dicha responsabilidad y aplicado el procedimiento de apertura de los buzones se envía si fuera el caso las PQRSD encontradas a la oficina de ventanilla única para que le asignen número de radicado y el respectivo ingreso al software. La presentación de las peticiones se entenderá a partir del diligenciamiento del formato que la entidad dispone para que los ciudadanos puedan escribir su PQRSD, y su plazo de respuesta empezara a partir del día siguiente de la radicación en el software de la ventanilla única.

➤ PETICIONES CANAL ELECTRÓNICO

Peticiones Presentadas por Correo Electrónico

La presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional, pero el plazo de respuesta empezará a contar el día siguiente de radicación en la ventanilla única, el tiempo límite para ser radicada la PQRSD en la ventanilla única será de 5 días una vez haya ingresado al buzón del correo institucional, donde se asignará un número de radicado y se le enviará al peticionario mediante un mensaje electrónico informando dicha radicación.

En el evento de presentarse la petición en un día no hábil se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se pensará a contar al día siguiente.

Nota: Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 12 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-22

Peticiones Presentadas a Través de la Página de Gobierno Digital

La petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un numero radicado, el plazo de respuesta empezara a contar a partir del día siguiente de la radicación en el software de la ventanilla única.

En el evento de presentarse la petición en un día no hábil se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se pensará a contar al día siguiente.

Peticiones canal presencial y telefónico (verbal)

La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presenciales y telefónicos será radicada en la oficina de ventanilla única para que se aplique los procedimientos internos de respuesta a PQRSD en los términos establecidos por la ley.

La recepción de dichas PQRSD se realizará mediante formato dispuesto para tal fin el cual se encuentra en los anexos como formato para PQRSD verbales el cual deberá contener:

- Numero de radicado asignado a la petición
- Fecha y hora de recibido
 - Nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante cuando a través de ellos se presente, indicando sus documentos de identificación
- El objeto de la petición
- Razones en la que fundamenta la petición
- La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la ley 1755 de 2015
- Datos de correo electrónico o dirección de residencia, número telefónico
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la alcaldía municipal, se le informara inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 13 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040--3

requerimiento, si el peticionario insiste en formular su petición ante la alcaldía municipal, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

Nota 1: No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Nota 2: La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Nota 3. Para la recepción de las PQRSD presenciales o telefónicas de manera verbal se debe dar a conocer la política de tratamiento de datos personales al ciudadano y dejar evidenciado por escrito su autorización para el tratamiento de sus datos personales

6.3 PROCESO DE RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

El proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se describe como un sistema que capta la satisfacción de la comunidad; después de recibir el servicio, por distintos medios que la entidad debe proveer. Esa manifestación de la comunidad es recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada al responsable de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

- **Orientación al Ciudadano:** En caso de que el ciudadano lo requiera, contará con la Oficina desarrollo institucional para recibir orientación sobre cómo realizar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos sugerencia, de manera física de igual manera también se dispone el link de página web de gobierno en línea para las PQRSD.
- **Inclusión Social:** conceder atención prioritaria y diferencial para los ciudadanos en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.
- **Registro y Control:** La Ventanilla Única, asignará una fecha y un número consecutivo a los requerimientos presentados en físicos por ciudadanos a



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 14 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-22

través del software de ventanilla única, con el objeto de hacer control y seguimiento de las solicitudes que la ciudadanía.

➤ Revisión

El servidor asignado para direccionar las PQRSD revisará que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos por las normas legales vigentes y en caso de peticiones incompletas deberá requerir al peticionario dentro del término de 10 días hábiles siguientes al recibo de la petición, para que complete la petición en el término de 1 mes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015;

➤ Respuestas

La Dependencia responsable, elaborará la respuesta a través del software de ventanilla única al usuario que presentó la PQRSD, informando las medidas tomadas por la Administración y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección física o electrónica suministrada por el usuario a través de los datos que se consignen al momento de del registro en el aplicativo de radicación.

Nota: cuando la respuesta emitida a una petición haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y esta se devuelva a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web de la entidad.

➤ Tiempos de respuesta

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la ley **1755 del 2015** y demás normas concordantes, según se trate de interés particular o general.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción artículo **14** de la ley **1755 de 2015**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información 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



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 15 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

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.

- 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.
- Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) siguientes a su recepción

Nota 1. Los anteriores plazos son los máximos, todo funcionario o contratista, tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

Nota 2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- Las quejas formuladas por parte de la ciudadanía. la entidad contara con un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento, para remitir el acuse de recibido y suministrar información respecto al trámite a adelantarse al interior de la entidad por parte de la oficina de control interno disciplinario de acuerdo a la normatividad y procedimiento vigente para cada caso.
- Los reclamos y sugerencias contaran con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.
- Las denuncias contaran con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.

Nota 3. Con ocasión a la emergencia sanitaria declarada por el ministerio de salud por el virus COVID-19 se ampliarán los términos para las respuestas a las PAQRSD de acuerdo al marco establecido por el decreto 491 del 2020 en el artículo 5.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 16 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-22

➤ **Peticiones incompletas y desistimiento tácito:**

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (Artículo 17 ley 1755 de 2015).

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

➤ **Desistimiento expreso de la petición**

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Artículo 18 ley 1755 de 2015.

➤ **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.**

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Artículo 19 ley 1755 de 2015

Nota: Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 17 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-37

peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Atención prioritaria de peticiones.

La administración municipal dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Nota: Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Funcionario sin competencia

Si la dependencia a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

➤ Peticiones análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

➤ Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

Nota: dado que la entidad no cuenta con personal especializado en traducción de lenguajes nativos o dialectos oficiales de Colombia para traducir directamente la petición, quien reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder con la gestión pertinente para su traducción y respuesta pertinente.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

280.91.38

040-22

PROCEDIMIENTO INTERNO DE CONTROL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
INICIO			
1	Ingrese al software SIGE y revise las PQRSD existentes , si hay próximas a vencer vaya al paso 2 , si se evidencias vencidas vaya al paso 4	Funcionaria ventanilla única	N/A
2	Ingrese al software SIGE y revise las alertas de las PQRSD Próximas a vencer	Funcionaria ventanilla única	N/A
3	Genere la notificación de alerta del vencimiento de la PQRSD a la secretaria responsable de dar respuesta	Funcionaria ventanilla única	N/A
4	Ingrese al software SIGE , por el ítem vencidos y genere el reporte de las PQRSD vencidas, esta actividad se debe realizar una vez al mes	Funcionaria ventanilla única	N/A
5	Envíe mensualmente mediante el correo de ventanilla única, el reporte de las PQRSD vencidas a la secretaria de desarrollo institucional	Funcionaria ventanilla única	Correo electrónico
6	Reciba el reporte mensual de PQRSD vencidas por parte de ventanilla única	Desarrollo Institucional	Reporte de PQRSD digital
7	Notifique mediante correo electrónico mensualmente a cada una de las secretarías de despacho que tiene asignadas PQRS, sobre el vencimiento de los términos del tiempo de respuesta	Desarrollo institucional	Oficio de notificación con la relación de las PQRSD vencidas
8	Consolide los reportes de las PQRSD mensuales y Realice trimestralmente el informe de seguimiento a las PQRSD, que		
A			



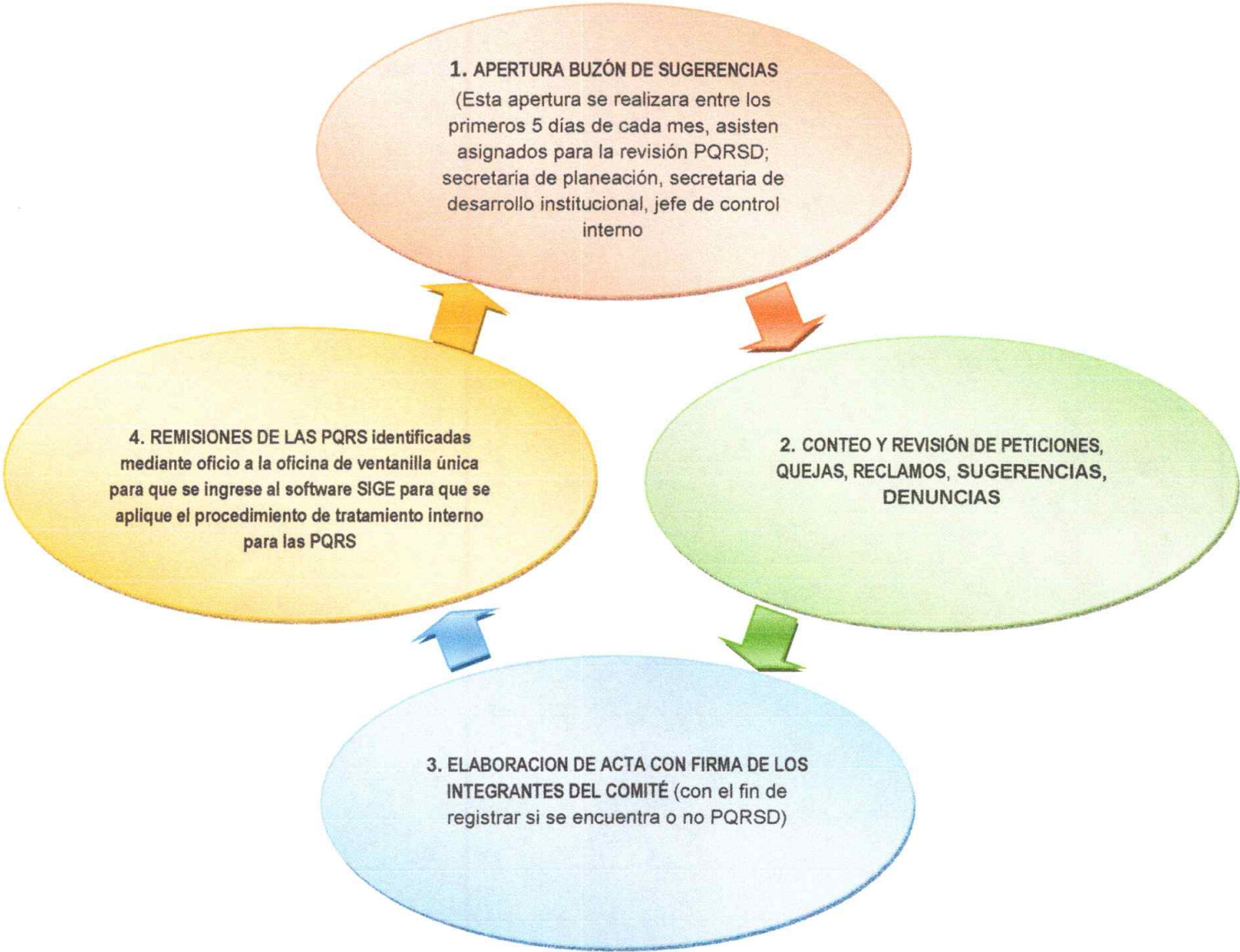
280.91.38

040-11

B	permita evidenciar información estadística de la eficiencia de las áreas encargadas de resolver las PQRSD.	Desarrollo Institucional	Informe de seguimiento de PQRSD
9	Socialice el informe de seguimiento trimestre de PQRSD en el comité de control interno de forma cuatrimestral	Desarrollo Institucional	Acta de socialización y registros de asistencia
10	Archive el informe de PQRSD con el acta de reunión de socialización	Desarrollo Institucional	Informe de PQRSD y acta de socialización
FIN	Fin del procedimiento		



ESQUEMA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ENCONTRADOS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 21 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-11

PROCEDIMIENTO INTERNO PQRSDEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
INICIO			
1	Realice la apertura del buzón de sugerencias en presencia de los funcionarios testigos, de forma mensual, entre los primeros 5 días del mes	Auxiliar administrativo	NA
2	Revise si el buzón de sugerencia contiene alguna PQRSDEL, en caso de encontrar alguna continúe en el paso 3, si no se encuentra nada, remítase al paso 4	Auxiliar administrativo	PQRSDEL encontradas, evidencias fotográficas
3	Remítase a ventanilla única para radicar las PQRSDEL encontradas, en el software SIGE para realizar el procedimiento interno de tratamiento de las PQRSDEL	Auxiliar administrativo	PQRSDEL radicadas
4	Realice el acta del buzón de sugerencias, describiendo su contenido con sus respectivos anexos	Auxiliar administrativo	Acta, anexos
5	Remita el acta de buzón de sugerencias a los funcionarios encargados de su validación y aprobación para su respectiva firma	Auxiliar administrativo	Acta de buzón de sugerencias firmada
6	Remita el acta de buzón de sugerencias firmada con sus respectivos anexos a ventanilla única para que sea anexada al informe de PQRSDEL	Auxiliar administrativo	Acta de buzón de sugerencias firmada
FIN	Fin del procedimiento		



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 22 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040- -

7. PUNTOS CRÍTICOS DE RIESGOS DE LAS PQRSD

- Silencio Administrativo.
- Vencimiento de términos.
- Conflictos con las demás entidades.
- Desconocimiento de la comunidad de los derechos y deberes.

8. POLITICAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS

- Dar a conocer a través del medio de comunicación con los cuales cuenta la administración, el manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al servicio de la comunidad en general.
- Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos.
- No exigir más documentos y copias, que los estrictamente necesarios y suprimir trámites.
- El retardo injustificado, será causal de sanción disciplinaria. Se debe asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
- En caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto se deberá dar respuesta parcial debidamente sustentada y justificada, amparada en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
- Se deben dar a conocer todas las acciones de respuesta, mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones ordenadas por la ley.
- Los interesados, tendrán oportunidad de conocer y de controvertir las decisiones por medios legales.
- Socializar a la comunidad sus deberes, derechos, los recursos legales de protección al ciudadano, normatividad, actitudes que afectan el servicio.
- Los responsables de las actividades establecidas en el procedimiento deben comprometerse con principios de independencia, imparcialidad e integridad y con la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 23 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-33

actividades. Igualmente, cuando haya lugar a situaciones de inhabilidad e incompatibilidad, los funcionarios deben declararse impedidos frente a su participación en la gestión de trámites.

➤ ESTRATEGIAS

Para un efectivo cumplimiento del sistema de PQRSD, la Administración Municipal implementará las siguientes acciones estratégicas que le permitan obtener los resultados deseados y esperados por la normatividad:

- **Información y Transparencia:** Tener toda la disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de la administración municipal.
- **Generar Opción de Consultas:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con las actividades propias de la administración municipal.
- **Amabilidad:** Los funcionarios de la Administración Municipal, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.
- **Retroalimentación y Acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán los correctivos necesarios.

Nota aclaratoria: Serán responsables de la respuesta a los mecanismos de consulta la dependencia o funcionario al que es dirigida la petición, queja o reclamo.

En caso de que sea enviada a otra dependencia, deberá informar al solicitante el estado en que se encuentra su petición y la posible fecha en que se dará respuesta de fondo a su petición inicial.

- **Eficiencia y Eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando con esto un eficiente sistema de PQRSD. El tratamiento de la queja debe ser confidencial, evitando la fuga de información
La oficina que administre el sistema de PQRSD tiene por objeto ser un enlace de comunicación entre la administración pública y la sociedad, para



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 24 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

promover la participación ciudadana y su incidencia en la actividad administrativa.

040-10

Para el adecuado desarrollo de este sistema desarrollará entre otras las siguientes acciones:

- Recopilación, clasificación, enrutamiento y seguimiento de todas las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que lleguen a la Entidad por cualquier medio, ya sea telefónico, virtual, por escrito, etc.
- Generar estadística que revele la eficiencia de las personas y áreas encargadas de resolver los casos de peticiones, quejas y reclamos.
- La persona encargada de realizar el seguimiento a las PQRSD deberá presentar con base en las estadísticas un informe mensual sobre el estado de las PQRSD, informe que será revisado por la secretaria de desarrollo institucional para su análisis y estrategias que permitan dar respuesta oportuna los usuarios.
- La persona encargada de realizar el seguimiento de las PQRSD deberá presentar con base en las estadísticas 2 informes consolidados semestrales de manera detallada el estado de las PQRSD, el cual será revisado por la secretaria de desarrollo institucional, para su respectiva socialización al comité de control interno para su análisis y toma de acciones de mejora.
- Se realizarán encuesta periódicamente de Satisfacción al cliente Con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la administración municipal, se entregará a los usuarios un formato de encuesta, el cual deberá ser diligenciado por el usuario que solicite algún tipo de servicio de la administración; esta información será analizada posteriormente por la administración a través del comité institucional de gestión y desempeño del MIPG , para que se adopten las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.
- Realizar capacitación al personal de la administración en atención al ciudadano y PQRSD.
- Realizar Sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Realizar socializaciones periódicas del sistema de PQRSD, a través de medios digitales.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 25 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-29

9. DEFINICIONES

Queja: Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión de la administración municipal.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante 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.

Atención al ciudadano: Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de quejas, reclamos o denuncias que deban tramitarse por la puesta en marcha de la función pública a cargo de la entidad.

Acción de Mejora. Acción que incrementa la capacidad administrativa y el desempeño organizacional y que no actúa sobre problemas reales o potenciales, ni sobre sus causas.

Acción Preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Consulta: Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 26 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040-33

10.DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia 1991.
- Manual de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias Versión 1.0
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015-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.
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Secretaría de Transparencia
- Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001: 2008
- Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Sentencias de la Corte Constitucional (T-279-94, T-395-98, T-1478/00, T-464-92, T-567-92, T-011/98, T-693 de 2000, T-357-96, T-944-99, T – 146 - 12), respecto de la protección del derecho de petición.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000

E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 27 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040- -

11. ANEXOS

FORMATO DE PQRSD DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Señor usuario, el siguiente formato es para que de forma escrita diligencie sus peticiones, quejas reclamos o sugerencias respecto al servicio que la entidad le ha brindado.

Petición: ☐ Queja: ☐ Reclamo: ☐ Sugerencia: ☐

Denuncia: ☐

Fecha y Hora _____

Nombres y Apellidos del Peticionario _____

Dirección de Residencia _____

Oficina Donde va Dirigida la PQRSD _____

Diligencia su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncias

Firma del Peticionario _____

Número Telefónico o Correo Electrónico _____



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 28 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

040- - 101

FORMATO DE RECEPCIÓN DE PQRS PRESENCIAL O TELEFÓNICA DE FORMA (VERBAL)

Fecha y Hora _____ N° de Radicado _____

Tipo de Canal de la Petición:

Presencial ☐ Teléfono ☐

Yo _____ identificado con documento de identidad
N° _____ expedida _____ obrando en mi calidad de
peticionario, respetuosamente me dirijo a su oficina con objeto de:

Petición: ☐ Queja: ☐ Reclamo: ☐ Sugerencia: ☐

Denuncia: ☐

Objeto de la Petición

Razones en la que Fundamenta la Petición



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co

	MUNICIPIO DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	Página 29 de 29
		CODIGO: MPC-MPQR01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION 01
		FECHA: 10/11/2014

280.91.38

Anexa Documentos: Si__ No__

040-33

Relación de Documentos que Presenta para la PQRSD

Total, Folios_____

Notificación

Recibiré la notificación de la respuesta en la dirección _____

Teléfono_____ e mail_____

Datos del Funcionario que Recibe la PQRSD

Nombre: _____

Cedula: _____

Firma: _____

Firma del Peticionario

Nombre: _____

Firma: _____

Observaciones: _____

Proyectado Por	María Eugenia Vidal -Secretaria de Desarrollo Institucional	18/04/2022
Elaborado Por	Rony Alcalde –Contratista MIPG	18/04/2022
Aprobado por	María Eugenia Vidal -Secretaria de Desarrollo Institucional	18/04/2022



Carrera 7 No 7 – 17, Código Postal 761550
PBX) 2490000
E-mail alcaldia@roldanillo-valle.gov.co
www.roldanillo-valle.gov.co