

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 19/08/10
		Página: 1 de 11

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos y directrices necesarios para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera tal que se garantice igualdad, celeridad, e imparcialidad, dando respuesta oportuna por parte de los Servidores Públicos a las necesidades sociales pertinentes a su ámbito de competencia.

2. ALCANCE:

Este procedimiento comprende desde la formulación y recepción de la solicitud hasta la atención y seguimiento a la respuesta.

3. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por la comunidad o servidores públicos a la Administración Municipal de Apartadó.

4. RESPONSABLES:

Son responsables de la aplicación de este documento el Alcalde y los Secretarios de Despacho de la Administración Municipal de Apartadó.

5. DEFINICIONES:

5.1 Derecho de petición: El derecho de petición a que se refiere el Decreto 01 de 1984 comprende: la petición como tal, la información y la consulta definida a continuación.

5.2. Petición: Se entiende por petición la solicitud o la exigencia expresa de un derecho que la persona presenta (solicitud de información, de consulta, de tramites o servicios, quejas, reclamos)

5.3. Información: Se entiende por información la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la naturaleza y fines del Municipio de Apartadó, así como la solicitud de expedición de copias o

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Coordinador del SGI	Cargo: Representante de la Dirección
Firma:	Firma:

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 2 de 11

COPIA CONTROLADA

desglose de documentos que reposen en los archivos del Municipio de Apartadó, ciñéndose para efectos del desglose a los respectivos presupuestos de ley.

- 5.4. **Consulta:** Se entiende por consulta el dictamen expuesto por parte del Municipio de Apartadó de un hecho asunto de su competencia.
- 5.5. **Queja:** Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal.
- 5.6. **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona para exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular referente a las funciones de la entidad.
- 5.7. **Las peticiones respetuosas en interés general y particular:** Son las solicitudes que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5° y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competen.
- 5.8. **Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio.
- 5.9. **Felicitación:** Manifestación del usuario sobre la satisfacción por un suceso bueno, sea la atención o servicio prestado adecuadamente por la Administración Municipal.

6. POLITICAS DE OPERACIÓN

- a. Todos los funcionarios de la Administración Municipal están autorizados para recepcionar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el formato F-ADM-MC-13, para lo cual deben hacer el reporte ante la funcionaria de atención al ciudadano de la Secretaría General para su respectivo seguimiento.
- b. Los aspectos no contemplados en este procedimiento se les aplicará las disposiciones del Código Contencioso Administrativo y las disposiciones que lo modifiquen, así como la normatividad vigente que reglamente la materia.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 3 de 11

COPIA CONTROLADA

- c. Los funcionarios competentes para dar respuesta a las quejas y reclamos deberán hacerlo de manera oportuna dentro de los cinco días hábiles siguientes.
- d. Los funcionarios competentes para dar respuesta a las peticiones de información, deberán hacerlo de manera oportuna dentro de los términos establecidos, 10 días hábiles; para las peticiones de consulta 30 días y para las peticiones derechos de petición respetuosas en interés general y particular- artículo 23 de la constitución deberán hacerlo de manera oportuna dentro de los términos establecidos, 15 días hábiles, para las peticiones de trámites y servicios los tiempos de respuesta están establecidos en el formato tramites y servicios F-ADM-DO-
- e. La respuesta a las sugerencias se realizarán en un plazo 15 días hábiles y se tendrán en cuenta para la mejora continua de los procesos, de ser necesario.
- f. En las peticiones o derechos de petición, respetuosas en interés general y particular, artículo 23 de la constitución cuando se actúe a través de mandatario, se deberá acompañar el respectivo poder debidamente conferido en los términos del artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.
- g. En las peticiones o derechos de petición, respetuosas en interés general y particular, artículo 23 de la constitución, cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias del Municipio de Apartadó.
- h. Las peticiones (de información, consulta, tramite o servicio, queja, reclamo, las respetuosas en interés general y particular- artículo 23 de la constitución) que se formulen a través de medios electrónicos tales como: Internet o vía Fax, surtirán el mismo trámite de las peticiones escritas. La fecha de recepción será la del envío del correo electrónico o la fecha del reporte del fax, según sea el caso.
- i. Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, verbales serán registradas en el formato de recepción de Q.R.S.F.; las peticiones de , información, consulta, derechos de petición serán registradas en el formato de recepción de derechos de petición.
- j. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos establecidos, se le enviará al peticionario antes del vencimiento del término,

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 4 de 11

COPIA CONTROLADA

comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se resolverá la petición.

- k. En las respuestas al interesado se referenciará el número de radicación interna, a fin de que se haga constar en la planilla correspondiente el número y fecha de la respuesta.
- l. El retardo injustificado de los términos señalados para dar respuestas oportunas es causal de sanción disciplinaria, pero en todo caso el jefe inmediato tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá requerir al funcionario responsable para que absuelva el derecho de petición e informe de manera inmediata.
- m. Cuando las quejas se interpongan por la mala acción de un secretario de despacho, estas serán remitidas al Alcalde.
- n. No podrán exigirse a los particulares por parte de los funcionarios, constancias, certificaciones o documentos que éstos tengan o que reposen en los archivos del Municipio de Apartadó a los que se tenga facultad legal de acceder, casos en los cuales se allegarán internamente.
- o. Son responsables de dar respuesta a los Derechos de Petición elevados al Municipio de Apartadó, los funcionarios y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada. En todo caso será la alta dirección quien tiene esta autoridad y algunos funcionarios delegados para ello.

7. CONTENIDO:

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Cualquier funcionario que recepcione una queja, reclamo, sugerencia o felicitación mediante cualquier mecanismo Verbal, escrita, línea telefónica, fax, correo electrónico o por cualquier otro medio a fin de que se resuelva la solicitud, deberá diligenciar el formato F-ADM-MC-013 “Recepción y Respuesta a Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones” y entregarlo al secretario de despacho respectivo.

Una vez el secretario reciba la queja, reclamo, sugerencia o felicitación notifica los datos al funcionario de la secretaría General encargado de hacer seguimiento, quién deberá diligenciar el formato F-ADM-MC-014-“Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 5 de 11

COPIA CONTROLADA

El secretario o funcionario competente que éste delegue para dar respuesta, analiza la queja o reclamo para dar solución en el término de cinco (5) días hábiles, comunicando al usuario la respuesta y notificando el radicado y fecha de respuesta al funcionario de la secretaría General responsable del seguimiento. En relación a las sugerencias y felicitaciones evalúa la pertinencia en términos de implementación de la misma o agradecimientos en caso de las felicitaciones.

En caso de que la queja, reclamo o sugerencia no se le pueda dar una solución eficaz en dicho término el funcionario competente envía comunicado al usuario y notifica esta decisión al funcionario de la secretaría General encargado de hacer seguimiento en el Formato F-ADM-MC-013, del estado de la solicitud y la fecha posible de la solución definitiva.

Si el jefe inmediato una vez analizada la queja considera pertinente enviarla al encargado del Control Interno Disciplinario, explica los motivos de la misma, para que se investigue la conducta del funcionario inculgado.

DERECHO DE PETICIÓN, INFORMACIÓN Y CONSULTA

Peticiones respetuosas en interés general y particular (artículo 23 de la constitución política):

El usuario formula la solicitud ante el Municipio de Apartadó en ejercicio del Derecho fundamental de Petición, que podrá ser en interés general o en interés particular, mediante los siguientes mecanismos: verbal, por escrito o través de cualquier medio idóneo que permita a la entidad su conocimiento.

El funcionario recepciona la solicitud diligencia el formato F-ADM-MC-15, lo hace radicar en el archivo municipal con su respectivo número e indicación de la fecha y hora de recibo, da traslado a la oficina jurídica el mismo día en que se hubiere recibido y radicado o a más tardar el día hábil siguiente, verificando que haya sido totalmente diligenciado.

Si se observa que falta algún campo por diligenciar, en el mismo acto se indicará la información faltante al peticionario para que proceda a adjuntarla. Si el peticionario insiste en que se radique la petición, se le recibirá dejando constancia escrita de este hecho en la petición.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 6 de 11

COPIA CONTROLADA

Para efectos de la formulación de peticiones a través de correo electrónico, deberá realizarse la solicitud a través de los emails institucionales, siendo impreso por el funcionario encargado, quien debe remitirlo de forma inmediata al Archivo Municipal.

Si la petición es remitida a una dependencia de la Administración Municipal de Apartadó no competente para resolverla, ésta deberá enviarla a la dependencia competente a más tardar el día hábil siguiente de su recepción y notificar a la oficina jurídica.

Una vez la oficina Jurídica las recibe, hará el reparto al funcionario competente para dar respuesta e inmediatamente la reporta al funcionario de la secretaría general encargado de hacer seguimiento para su registro en el formato F-ADM-MC-014-“Seguimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos”.

Enviada la petición por la oficina Jurídica a la dependencia respectiva, el funcionario competente verificará el cumplimiento de los requisitos que deben contener una petición y así mismo determinará si efectivamente tiene la competencia para atenderla. Si se observa que falta alguno de ellos, o que la información o los documentos suministrados no son suficientes para decidir, se requerirá al peticionario por una sola vez, con toda precisión y en forma escrita a la dirección suministrada, para que subsane o complete la información necesaria para proceder a resolverla. Este requerimiento interrumpe el término que tiene el Municipio de Apartadó para responder, el cual se reanudará una vez sean aportados los documentos solicitados.

Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos para decidir, pero no se podrán solicitar más complementos y se decidirá con base en los documentos e informaciones que se dispongan, conforme lo establece el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes contados a partir del día siguiente al envío de la solicitud de cumplimiento de los requisitos, de los documentos o de la información necesaria para proceder a resolver, el interesado no se pronuncia al respecto, se entenderá que ha desistido de la petición, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud. De lo anterior se dejará constancia conforme lo establece el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 7 de 11

COPIA CONTROLADA

Si la dependencia que recibe la documentación enviada por la oficina Jurídica, no es la competente por tratarse de un tema ajeno a las funciones del Municipio, así se le informará al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la recepción. Dentro del mismo término se dará traslado de la petición a la entidad, autoridad, o funcionario competente, evento en el cual los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

Si la petición es verbal, la entidad o dependencia le informará en el acto al peticionario la falta de competencia.

Peticiones formuladas a través de medios electrónicos

De las peticiones verbales y su horario: Las solicitudes verbales se atenderán en la jornada laboral establecida para el Municipio de Apartadó, esto es, dentro del horario comprendido entre las 7:00 a.m. y las 6:00 p.m.

La respuesta a la petición verbal se comunicará al interesado de ser posible, de manera inmediata y de manera escrita. Sin embargo, si la naturaleza del asunto lo requiere, el funcionario competente podrá exigir que ciertas peticiones se eleven por escrito, caso en el cual se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.

Si quien presenta la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario que atiende la petición, la expedirá en forma escrita y sucinta.

De la suspensión o interrupción de los términos para resolver o contestar: Los términos señalados para resolver las peticiones, se suspenderán o interrumpirán en los siguientes casos:

Cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

Cuando se solicite al interesado documentos o información adicionales, hasta que este aporte lo solicitado.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 8 de 11

COPIA CONTROLADA

Fuerza mayor o caso fortuito, circunstancias respecto de las cuales se dejará la respectiva constancia.

Del rechazo de la petición: Habrá lugar a rechazar la petición, cuando sea presentada en forma irrespetuosa, desobligante o utilizando amenazas, improprios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones a otros.

En el escrito de rechazo deberá señalarse expresamente la razón por la cual no se atendió, la petición.

Copia de la referida comunicación se debe enviar a la oficina Jurídica para que decida si el rechazo es procedente y compulse copias para los organismos de control e investigativos competentes.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Las solicitudes de información sobre la acción del Municipio de Apartadó: en los términos del Artículo 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

En el ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Municipio de Apartadó, pedir copia de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre los fines y actuaciones de la entidad salvo que tenga reserva legal o constitucional.

Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información diferente a la señalada en el inciso anterior, sobre asuntos del Municipio de Apartadó, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la entidad, serán atendidas por las dependencias competentes, conforme al procedimiento de radicación y trámite y dentro de los plazos señalados en la ley. Sin embargo la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado.

De la información con reserva legal: El Municipio de Apartadó sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o el suministro de la copia o fotocopia de los mismos, cuando éstos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución y la ley, señalando el carácter reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insiste en su solicitud, el funcionario competente enviará la comunicación correspondiente al Tribunal Administrativo del lugar donde se encuentren los documentos para que este decida dentro de los diez (10) días

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 9 de 11

COPIA CONTROLADA

hábiles siguientes si acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, tal decisión se notificará al Ministerio Público.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. No obstante, éstas deberán asegurar la reserva de dichos documentos.

De la solicitud de copias: Las fotocopias solicitadas ante el Municipio de Apartadó serán expedidas a costa del peticionario; de acuerdo a los valores vigentes, valor que se reajustará cada año conforme a lo previsto en el artículo 3° de la Ley 242 de 1995 y demás disposiciones que la reformen. En este caso, una vez efectuada la solicitud y autorizada la reproducción, el interesado deberá efectuar el pago y presentar o enviar el recibo de pago ante la dependencia correspondiente. Cumplido el trámite de pago la dependencia que autorizó las mismas procederá a su reproducción; según el asunto que se trate tendrá hasta tres (3) días hábiles para expedirlas.

DE LAS CERTIFICACIONES:

Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.

De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el jefe o director de la oficina pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido. Estas serán expedidas a quien las solicite, por parte de los funcionarios del Municipio de Apartadó.

Plazo para obtener las certificaciones: Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones serán resueltas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, conforme lo establece el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo. Así mismo, las certificaciones sobre expedientes se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días, según lo establece el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.

DE LAS CONSULTAS:

Las consultas verbales o escritas: relacionadas con las materias a cargo del Municipio de Apartadó, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, según lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11 Página: 10 de 11

COPIA CONTROLADA

El Municipio de Apartadó atenderá y resolverá las consultas, escritas o verbales, relacionadas con las actividades a su cargo.

Las consultas formuladas por escrito serán absueltas dentro del término señalado por la ley. Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad del Municipio de Apartadó ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución conforme lo establece el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

Mensualmente el funcionario responsable de cada proceso, evalúa e informa las peticiones (de tramites o servicios, de consulta, de información y derechos de petición - artículo 23 de la constitución, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que hayan sido presentadas hasta la fecha, con el propósito de cuantificar y precisar las causas más frecuentes de las mismas y la oportunidad en la respuesta, a fin de que se adopten por parte de la administración las políticas encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios y funciones atribuidas a la entidad.

De ser necesario se aplican los procedimientos para el control del Producto No conforme, Acciones correctivas, acciones preventivas o acciones de mejora, dejando evidencia de las actividades realizadas.

Los funcionarios involucrados en el proceso de la petición, derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación se aseguran de conservar los registros que den evidencia de los resultados obtenidos o actividades desarrolladas, tal como se indica en el procedimiento para el control de los registros.

8. PUNTOS DE CONTROL

- a. Seguimiento y monitoreo constante a la respuesta de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- b. Análisis de quejas para determinar la pertinencia de aplicar control interno disciplinario.
- c. Evaluación de quejas y reclamos mensualmente para toma de decisiones.
- d. Evaluación de la oportunidad en la respuesta para asegurar la atención.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ver listado maestros de documentos externos, internos y tabla de retención documental

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07 Versión: 1
	Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de Aprobación: 2010-08-11
		Página: 11 de 11

COPIA CONTROLADA

10. REGISTROS:

- Ver tabla de retención documental

7. NOTAS DE CAMBIO:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)
1	19/08/10	Se ajustaron las políticas de operación, se incluyó una sobre las quejas por la conducta los secretarios serán dirigidas al Alcalde, ya que es el jefe inmediato. Se ajustó el contenido en: todos los funcionarios pueden recepcionar quejas reclamos, peticiones, sugerencias, felicitaciones, utilizando los formatos establecidos y notificando a la funcionaria responsable de atención al ciudadano y se ajustó la redacción, porque es necesario descentralizar la recepción de PQRSF en toda la administración y facilitarle al ciudadano la solicitud.

8. ANEXOS: