

CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Descripción de la modificación
1	Adopción del procedimiento Atención de PQRSDF
2	Se actualizó el procedimiento Atención de PQRSDF
3	Actualización del procedimiento Atención de PQRSDF Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
4	Actualización del procedimiento Atención de PQRSDF Mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
5	Se actualizó el procedimiento Atención de PQRSDF , se referenciaron nuevos registros y documentos relacionados, se adicionó las felicitaciones.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: YARA ALEJANDRA PEREA TORRES CARGO: P. U OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO FECHA: 26/06/2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ROBERTO POLO HURTADO CARGO: P. U OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 27/06/2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ERIKA BELTRÁN CELEDÓN CARGO: JEFE DE OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO FECHA: 03/07/2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: CLAUDIA CUELLO DAZA CARGO: SECRETARIA GENERAL FECHA: 4/07/2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Secretaria General, Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano.
-----------------------------	---

OBJETIVO	Responder de manera oportuna y efectiva en las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRSDF) que se reciban a través de los diferentes canales de atención de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.
-----------------	--

ALCANCE	Este procedimiento inicia cuando el ciudadano presenta una PQRSDF en los diferentes canales de atención de la Alcaldía y finaliza con la respuesta oportuna al solicitante.
----------------	---

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	ATENCIÓN DE PQRSDF	Código: MM-GAC-P-001
	GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 5
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 05/07/2024

BASE LEGAL	Constitución Política de Colombia de 1991, Art. 23, 74 y 209. 2.
	Ley 1474 del 2011. 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. Art 76
	Ley 962 de 2005, Anti-trámites, Art. 81. 7. 9.
	Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición, Art. 4 – 31. 3.
	Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art. 76. 8.
	Decreto 019 de 2012, Anti trámites.
Ley 1755 de 2015 Por la cual se regula el derecho de petición.	

DEFINICIONES	
Quejas:	Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.
Queja Anónima:	Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la constitución política de Colombia, la administración si bien gestionara el tratamiento respectivo, no se obliga a generar respuesta a este tipo de requerimiento.
Sugerencia:	Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios distritales, que conlleve beneficio para la ciudadanía.
Tramites:	Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para “adquirir un derecho o cumplir con una obligación” prevista o autorizada por la Ley, cuyo resultado es un producto o un servicio.
Canal virtual:	Son los diferentes espacios que se habilitan al ciudadano, como un campo de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.
Canal Presencial:	Por medio de este canal, la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información, realiza diferentes tramites o vincularse a lo programa sociales ofrecidos por la administración Distrital
Servicios:	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles o intangibles
Página web:	Espacio virtual de información, accesible por medio de un navegador de internet y que está formado por archivos de textos estáticos, imágenes, audio, videos, hipervínculos y paginas dinámicas.
Reclamo:	Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
Felicitaciones:	Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.
Denuncia:	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico que se establece frente a la Alcaldía donde se informa algún tipo de irregularidad, delito o crimen.
Petición:	Solicitud que puede presentar toda persona ante las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, 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



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ATENCIÓN DE PQRSDF

Código: MM-GAC-P-001

GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 5

MACROPROCESO MISIONAL

Fecha de vigencia:
05/07/2024

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Semestralmente se presentará un informe ante la Oficina de Control interno de PQRSDF que fueron recepcionadas en la Alcaldía

Oficina de atención al ciudadano realizará el análisis de requerimientos tecnológicos y los informará al proceso de Gestión TIC, para dar soporte al procedimiento de PQRSDF

Todos los procesos deberán dar cumplimiento a los términos de Ley para dar respuesta.

Se tendrá en cuenta las acciones que se describen en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigente.

Cada dependencia realizará un análisis de las causas que generaron la petición/pregunta, queja-reclamo sugerencia o denuncia, solo si la situación presentada lo requiere.

En caso de existir Plan de Acción para dar solución a la queja y/o reclamo, el jefe de Control Interno realizará seguimiento y verificará las acciones que hayan propuesto las dependencias.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Recibir el PQRSDF del ciudadano por medio de los diferentes canales de atención establecidos en la Alcaldía Distrital de Santa Marta.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Plataforma Digital (Pagina Web) Correos electrónicos Formato PQRSDF verbal (ME-GAC-F-001)
2	Validar si es efectivamente una PQRSDF: Si es: Registrar en la plataforma digital para generar un radicado, direccionar a las dependencias respectivas. No es: remitir a las dependencias competente, y termina el proceso.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Plataforma digital Radicado
3	Recibir la PQRSDF y verificar la competencia. Si la dependencia considera que no son los competentes para dar respuesta o atender el requerimiento, remitirá dentro de los (5) días hábiles siguientes a la dependencia competente con copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará al peticionario.	Todas las áreas	Funcionario designado	Oficio remitario /Comunicación al peticionario



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ATENCIÓN DE PQRSDF

Código: MM-GAC-P-001

GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 5

MACROPROCESO MISIONAL

Fecha de vigencia:
05/07/2024

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
4	Realizar la gestión y generar la respuesta a la PQRSDF en el plazo establecido en la normatividad vigente y cerrar el PQRSDF.	Todas las áreas	Funcionario designado	Oficio de respuesta Plataforma digital
5	Hacer seguimiento ante las dependencias responsables.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Correo electrónico
6	Consolidar y elaborar trimestralmente el informe de estado de las quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y/o felicitación para que el secretario (a) General lo presente a la Alta Dirección.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Informe de PQRSDF

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Nombre:	Código:
Manual para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSDF	MM-GAC-M-001
Formato de Identificación de Inquietudes y Problemáticas de la Comunidad – café con el alcalde	MM-GAC-F-004
Formato de Identificación de Inquietudes y Problemáticas de la Comunidad – Alcaldía al Barrio	MM-GAC-F-003
Plan Anticorrupción y Anti-tramites	NA