

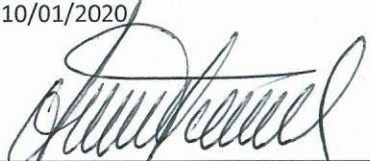
	<b>ATENCIÓN DE PQRSD</b>	Código: ME-GAC-P-001
	<b>GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 4
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 1 de 4

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1. 19/01/2017	Adopción del procedimiento Atención de PQRSD
2. 12/03/2018	Se Actualizo el procedimiento Atención de PQRSD
3. 21/06/2019	Actualización del procedimiento atención de PQRSD Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía
4. 10/01/2020	Se Actualizo el procedimiento Atención de PQRSD


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b> LAURA CAROLINA AGUDELO GARCÍA <b>CARGO:</b> JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN <b>FECHA:</b> 10/01/2020  FIRMA	<b>NOMBRE:</b> ADRIANA TRUJILLO ARIAS <b>CARGO:</b> SECRETARIA GENERAL <b>FECHA:</b> 10/01/2020  FIRMA	<b>NOMBRE:</b> ADRIANA TRUJILLO ARIAS <b>CARGO:</b> SECRETARIA GENERAL <b>FECHA:</b> 10/01/2020  FIRMA

<b>RESPONSABLES LÍDERES</b>	Secretaria General, Líder Atención al Ciudadano,
-----------------------------	--

<b>OBJETIVO</b>	Responder de manera oportuna y efectiva en las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD) que se reciban los diferentes canales de atención de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.
-----------------	---

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

<b>BASE LEGAL</b>	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
-------------------	---

	<b>ATENCIÓN DE PQRS</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-P-001
	<b>GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 4
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 2 de 4

	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 0019 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.

**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 páginas 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.

#### LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:


Mensualmente se presentará una relación ante la Secretaría General detallando las PQRS que llegan a la Alcaldía.

Realizar el análisis de requerimientos tecnológicos e informarlos al proceso de Gestión TIC, para dar soporte al procedimiento de PQRS.


Todos los procesos deben dar cumplimiento a las respuestas de las solicitudes, en términos de Ley

Tener en cuenta las acciones que se describen en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Vigente.



	<b>ATENCIÓN DE PQRSD</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-P-001
	<b>GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 4
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 3 de 4

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Recibir el PQRSD desde los canales de atención establecidos en el manual PQRSD de la alcaldía distrital de santa marta.	Secretaría General / Atención al Ciudadano o Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia	Profesional Universitario	Sistema de información del Portal Web ( <a href="http://www.santamarta.gov.co/pqrs">www.santamarta.gov.co/pqrs</a> )  Canal presencial Formato PQRSD (ME-GAC-F-001)
2	En caso que la solicitud se reciba en el canal presencial, la ventanilla única de archivo y correspondencia verifica que cumpla con los requisitos para clasificarse como un PQRSD.  Sí cumple con los requisitos, se registra en la plataforma digital para direccionarla a la dependencia respectiva, generando un radicado para hacerle seguimiento a la solicitud	Secretaría General / Ventanilla Única de Archivo	Profesional Universitario	Sistema de información del Portal Web ( <a href="http://www.santamarta.gov.co/pqrs">www.santamarta.gov.co/pqrs</a> )  Radicado
3	En caso que la solicitud se reciba en el canal virtual (Sistema de información del Portal Web), la oficina de atención al ciudadano verifica que cumpla con los requisitos para clasificarse como un PQRSD.  Sí cumple con los requisitos, se registra en la plataforma digital para direccionarla a la dependencia respectiva, generando un radicado para hacerle seguimiento a la solicitud	Secretaría General / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Sistema de información del Portal Web ( <a href="http://www.santamarta.gov.co/pqrs">www.santamarta.gov.co/pqrs</a> )  Radicado

 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico	<b>ATENCIÓN DE PQRSD</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-P-001
	<b>GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 4
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 4 de 4

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
4	Hacer seguimiento a la respuesta que debe brindar la dependencia al ciudadano en los términos establecidos.	Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Oficio Correo Electrónico
5	Una vez recibida la respuesta por parte del ciudadano, se da cierre al procedimiento.	Secretaría General / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Sistema de información del Portal Web ( <a href="http://www.santamarta.gov.co/pqrs">www.santamarta.gov.co/pqrs</a> )
6	Consolidar y elaborar trimestralmente un Informe con el estado de las PQRRD y/o felicitaciones para que la el Secretario General lo presente a la Alta Dirección.	Secretaría General/ Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Informe

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Manual PQRSD	(ME-GAC-P-001)
Formato PQRSD	(ME-GAC-F-001)