	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: AI-P-003
	GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA	VERSIÓN:3
	PROCEDIMIENTO DE GESTÓN DE LAS PQRSD	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 03/11/2022

1. OBJETO. Gestionar y tramitar las PQRSD de los usuarios que ingresan por los diferentes canales de atención de la Personería Distrital de Cartagena

2. ALCANCE. Aplica a las dependencias internas como apoyo a su gestión

3. DEFINICIONES.

Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

Petición. Solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución a éstas.

Queja. Medio por el cual el usuario de un servicio manifiesta su inconformidad con la actuación de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Quejoso o denunciante. Persona afectada quien presenta una queja


Reclamo. Solicitud de un usuario motivada por la intensión de que se revise una actuación administrativa, que funda su inconformidad y se tome una decisión final justa y equilibrada.

Sugerencia. Formulación de ideas que hacen usuarios o grupos de interés que buscan contribuir con el mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación Archivística, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, ético profesional y/o penal.

4. RESPONSABLE. Secretaria General

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: AI-P-003
	GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA	VERSIÓN:3
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PQRSD	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 03/11/2022

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

5.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO. Gestionar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recibir petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentada por los usuarios. Estas se podrán recibir, directamente, de forma electrónica o por teléfono y se registra en la plataforma de quejas y reclamos de la página web de la entidad, hay una persona del equipo asignada por cada canal de atención, en caso de que los datos no se encuentren completos, solicitar al usuario ampliación de la información.</p> <p>En el caso de que la PQRSD no sea de nuestra competencia, se deberá remitir a la entidad competente.</p>	Secretaria General / Auxiliar administrativo/ Equipo de trabajo PQRSD	Registrar PQRSD de la plataforma web de la entidad (Base de datos)/ Atención al Público – SIAP/ Oficio al usuario/ Oficio de remisión
2	<p>Enviar al usuario radicado, una vez se registre en la plataforma, automáticamente le llega al usuario un correo electrónico que contiene los datos de la PQRSD, la cual contiene número de radicado.</p>	Secretaria General / Profesional Universitario	Registro de PQRSD en SIAP
3	<p>Crear Carpeta Virtual de la PQRSD, a través del módulo de gestión misional de SIAP.</p> <p>Se debe colocar como termino 5 (CINCO) días hábiles a partir de la fecha de creación.</p>	Secretaria General/ Profesional Universitario	Carpeta virtual de PQRSD creada en SIAP- Trazabilidad
4	<p>Direccionar petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia al responsable, del proceso o Unidad administrativa según competencia.</p>	Secretaria General/ Profesional universitario	Informe periódico de gestión/ SIAP
5	<p>Contestar las PQRSD, según los términos establecidos por ley.</p>	Responsable de proceso/ Secretaria General/	Respuesta/OFICIO

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: AI-P-003
	GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA	VERSIÓN:3
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PQRSD	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 03/11/2022

		Profesional universitario	
6	Hacer seguimiento , a través de la plataforma SIAP realizar los seguimientos de las PQRSD verificando tiempo de respuesta, cargue en la plataforma del trámite y solución de la PQRSD.	Responsable de proceso/ Secretaria General/ Profesional universitario	Informe / acta
7	Evaluar la satisfacción del usuario frente a las respuestas de PQRSD. Para dar cierre a la carpeta virtual, el equipo de PQRSD, debe verificar que la respuesta contenga todos los soportes y sus respectivas acciones coherentes, el sistema debe enviar un link con encuesta de satisfacción	Secretario General/ Profesional Universitario	Evaluaciones
8	Elaborar informe mensual de PQRSD. En éste se deben dejar claros la frecuencia de queja Respecto a un mismo proceso, el cumplimiento en las respuestas.	Secretario General/ Profesional Universitario	Informe
9	Divulgar informe de PQRSD	Secretario General	Página web / Correos electrónicos/ SIAP
10	Levantar acciones de mejora para PQRSD.	Responsable de proceso/ Secretaria General/ Profesional universitario	Plan de mejoramiento
11	Hacer seguimiento al plan de mejoramiento por PQRSD	Secretario General/ Profesional Universitario	Matriz de seguimiento

3. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativo del Estado Colombiano.
- Modelo Estándar de Control interno
- Política de gobierno digital

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: AI-P-003
	GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA	VERSIÓN:3
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PQRSD	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 03/11/2022

- Código de Ética
- Código de Buen Gobierno
-

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

7. ANEXOS

N/A

8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Informe de resultado de encuesta de satisfacción	Cronológicamente	Responsable: Jefe de prensa Lugar: Archivos de oficina de asesora de prensa – Archivo en PC Medio: Físico y virtual	1 año	Toda la Institución, cliente externo	Archivar

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02	28 de agosto de 2021	Actualización de objetivo, definición, responsables, de procedimiento, actividades, actualización de documentos referenciados
03	1 de noviembre de 2022	Actualización de objetivo, definición, responsables, de procedimiento, actividades, actualización de documentos referenciados

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Secretaria General	Cargo: Personero Auxiliar	Cargo: Personero distrital/ Comité de gestión desempeño

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución