

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: AC-P1
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIONES	VERSIÓN: 03
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 03-05-14
		PÁGINA 1 de 4

1. OBJETO

Realizar un seguimiento oportuno a las quejas, reclamos y Derechos de peticiones que son generadas por los usuarios de la Gobernación de Córdoba.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos y derechos de peticiones de los usuarios de la Gobernación, radicación de los documentos y finaliza con el envío semestral a la oficina de Control Interno del informe de seguimiento y estado de las PQR atendido.

3. TERMINOLOGÍA

3.1. DP: Derecho de Petición.

3.2. Derecho de Petición: es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

3.3. Q y R: Quejas y reclamos.

3.4. Queja: Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración a la Oficina de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos por cualquier miembro de la comunidad, respecto al servicio que se presta en la institución o entidad y que necesita una respuesta.

3.5. Reclamo: Es la potestad o declaración formal para reivindicar un derecho que ha sido perjudicado o amenazado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte de la entidad pública.

3.6 SED: Secretaría de Educación Departamental.

3.7 SAC: Sistema de Atención al Ciudadano

4. GENERALIDADES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN:

4.1 Los buzones de quejas y reclamos, están ubicados dentro de las instalaciones de la Gobernación de Córdoba, a través de los cuales los usuarios pueden presentar quejas o reclamos. Si la presentación es personalmente, deben hacerlo en la Oficina de Quejas y Reclamos, para cual diligencian el formato dispuesto para este procedimiento y les deben entregar su desprendible para posterior consulta.

4.2 Realiza apertura cada 15 días, de los buzones de quejas y reclamos ubicados en la sede de la Gobernación de Córdoba, para verificar la existencia y posteriormente extraer las quejas y reclamos existentes en los buzones, este procedimiento se realiza en compañía de un testigo y se deja constancia mediante acta de levantamiento de quejas y reclamos AC-P1-F2, para generar una transparencia en la actividad.

4.3 Los Derechos de petición, deben presentarlos en la ventanilla única, los del nivel central, en original y una copia, con el fin de radicarlos y posteriormente remitirlos a la dependencia competente. Las secretarías de Desarrollo de la Salud, Tránsito y Transporte y Educación, manejan sus propios buzones de quejas y reclamos, y sus ventanillas para los DP, y deberán informar a la Secretaría de Gestión Administrativa mensualmente el número de PQR recepcionados y el trámite dado a cada uno de ellos.

4.4 Las oficinas que reciban Q, R y DP y corroboren que no son los responsables de dar respuesta al mismo, deberán redireccionar las peticiones a las oficinas responsables.

Elaborado por: profesional Universitario Firma: Cargo: profesional Universitario	Revisado por: profesional Universitario Firma: Cargo: profesional Universitario	Aprobado por: Secretario(a) de Gestión Administrativa Firma: Cargo: Secretario(a) de Gestión Administrativa
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: AC-P1
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIONES	VERSIÓN: 03
		FECHA: 03-05-14
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA 2 de 4

5. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Brinda asesoría a los usuarios en cuanto a información y ubicación de trámite de documentos, etc.	Profesional Universitario, Técnicos	No Aplica
2	<p>Recibe las quejas, reclamos y derechos de petición emitidos por los usuarios.</p> <p>Nota: El usuario debe traer dos copias del DP, una que se quedará temporalmente en la oficina de quejas y reclamos y otra que será para el usuario, ambas copias llevarán un sello que identifica la recepción del por parte de la oficina de quejas y reclamos.</p> <p>Para Quejas y Reclamos deberán diligenciar los formatos establecidos en original y el desprendible le será entregado al usuario</p>	Profesional Universitario, Técnicos	Derechos de Petición, Quejas y Reclamos. Formatos Quejas y Reclamos AC-P1-F1
3	Radica el formato diligenciado de quejas y reclamos y los DP en libro radicador, el cual contendrá: <ul style="list-style-type: none"> - la fecha de recepción. - El número radicador. - El nombre del peticionario. - La dependencia a la cual le compete responder la queja, reclamo o DP. 	Profesional Universitario, técnico operativo	Libro radicador de Q, R y libro radicador de DP
4	Envía los formatos diligenciados de quejas y reclamos y los DP, a las dependencias correspondientes; los que van dirigidos al Gobernador, el mismo despacho se encargará de redireccionar según su contenido.	Profesional Universitario, Técnico	Libro radicador de Q, R y libro radicador de DP
5	Las dependencias deberán enviar las respuestas a los peticionarios y posteriormente cada quince días, para el caso del nivel central, deberán reportar a la Oficina de PQR el trámite dado a las peticiones. Para el caso de las Secretarías de Salud, Educación, Tránsito y Transporte y Cultura el envío será mensualmente. Para las PQR que se reciben a través de la Oficina de Quejas y Reclamos, esta dependencia enviará un preaviso a las dependencias correspondientes de los PQR recordándoles la fecha de vencimiento del mismo.	Secretarías de Despacho, Directores o Jefes de Oficinas Profesional Universitario	Oficio de reporte Formatos de Seguimiento PQR Y DP AC-P1-F3
6	Realiza un consolidado de estado y seguimiento de las quejas, reclamos y derechos de peticiones, el cual contiene: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de recepción del formato de Q y R diligenciado y DP. - Número radicador. - Nombre de la persona que diligenció el formato de Q y R o peticionario. - Dependencia responsable de la respuesta. - Fecha de envío del oficio de preaviso. 	Profesional Universitario y técnico operativo	Listado de control de Q, R y listado de control de DP

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO		CODIGO: AC-P1
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIONES		VERSIÓN: 03
			FECHA: 03-05-14
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO		PÁGINA 3 de 4

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de vencimiento de Q, R y DP. - Estado de Q, R y DP. - Oficio o documento de respuesta 		
7	Recibe informe mensual de seguimiento y respuesta de las Q, R y DP recepcionados por las Secretarías de Tránsito y Transporte, Secretaría de Educación y Secretaría de Desarrollo de la Salud Departamental.	Profesional Universitario y técnico operativo	Informes de seguimiento y respuesta de las Q, R y DP recepcionados por las Secretarías.
8	Presenta informe semestral a la oficina de control interno de la Gobernación de Córdoba, en donde se relaciona el seguimiento y el estado en que se encuentran las Q, R y DP, para que esta oficina verifique y tome las medidas necesarias en caso de no contestación.	Profesional Universitario y técnico operativo	Informe de seguimiento de las Q, R y DP

6. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
	Derecho de petición	Archivador de las oficinas responsables de las respuestas a los DP	Carpetas	Carpetas Derechos de Petición, Quejas y Reclamos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
AC-P1-F2	Acta de levantamiento de quejas y reclamos	Archivador del escritorio de los responsables de la oficina de derechos de petición, quejas y reclamos de la Gobernación	carpetas	Carpetas de seguimiento de las quejas y reclamos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
AC-P1-F1	Formatos de quejas y reclamos	Archivador de las oficinas responsables de las respuestas a las Q y R	Carpetas	Carpetas Derechos de Petición, Quejas y Reclamos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
	Libro radicador de Q y R./ libro radicador de DP	Archivador del escritorio de los responsables de la oficina de derechos de petición, quejas, reclamos y DP de la Gobernación	Libro empastado	Libro radicador de Q y R y DP	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
	Listado de control de Q y R / listado de control de DP	Archivador del escritorio de los responsables de la oficina de derechos de petición, quejas y reclamos de la Gobernación	carpetas	Carpetas de seguimiento de las quejas, reclamos y DP	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO		CODIGO: AC-P1
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIONES		VERSIÓN: 03
			FECHA: 03-05-14
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO		PÁGINA 4 de 4

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
AC-P1-F3	Formato de seguimiento de las Q y R y DP	Archivador del escritorio de los responsables de la oficina de derechos de petición, quejas y reclamos de la Gobernación	carpetas	Carpeta de seguimiento de las quejas, reclamos y DP	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
	Informe de seguimiento de las Q y R y DP	Archivador del escritorio de los responsables de la oficina de derechos de petición, quejas y reclamos de la Gobernación	carpetas	Carpeta de seguimiento de las quejas, reclamos y DP	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central

7. NORMATIVIDAD.

Ver Normograma del Proceso

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Descripción del cambio	FECHA
02	Se modifica la versión para adoptar la nueva imagen corporativa de la Gobernación." Escudo con la leyenda 60 años.	23/07/12
03	Se modifica nombre, objeto y alcance del procedimiento. Se une procedimiento de atención de quejas y reclamos con el de atención de derechos de peticiones. Se modifican las actividades de los procedimientos. Se cambia Escudo sin Inscripción de los 60 Años.	03/05/14