	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión: 3
		Fecha: 04-04-2015
		Página 1 de 12

1. OBJETIVO

Describir las actividades, procedimientos y mecanismos necesarios para la atención oportuna de Peticiones de información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, presentadas al Concejo Municipal de Yumbo y el análisis de su comportamiento para contribuir a los planes de mejora.

2. ALCANCE

Desde el momento de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de los diferentes canales para ello dispuestos, su registro, trámite, respuesta, análisis y adopción de respuestas de fondo o la promoción de investigaciones hasta la adopción de planes de mejoramiento

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.


Nota 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

- **Acción de Mejora.** Acción que incrementa la capacidad administrativa y el desempeño organizacional y que no actúa sobre problemas reales o potenciales, ni sobre sus causas.
- **Acción Preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

- **Atención al ciudadano:** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de quejas o reclamos que deban tramitarse por la puestas en marcha de la función pública a cargo de la entidad.

 Concejo Municipal De Yacumbé	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión:	3
		Fecha:	04-04-2015
		Página 2 de 12	

- **Canal de Atención:** Mecanismo o instrumento para el acceso a la diferente oferta de trámites y servicios que puede ofrecer la Entidad Municipal; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.

Su manifestación de inconformidad puede ser de forma verbal o escrita, y presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.

- **Cliente (usuario):** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTCGP 1000:2009).

Nota 1: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

- **Consulta:** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.


Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

- **Derecho de Acceso a la Información:** Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de los funcionarios del Concejo Municipal, en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución.

- **Derecho de Petición:** El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.

Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las solicitudes lleven la anotación "petición", porque la norma constitucional *se refiere es a solicitudes respetuosas*.

- **Derecho de Petición en Interés General:** El Derecho de Petición de Interés General podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

 Concejo Municipal De Yumbura	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión:	3
		Fecha:	04-04-2015
		Página 3 de 12	

- **Derecho de Petición en Interés Particular:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante el Concejo Municipal, las peticiones que en interés particular se radiquen ante el Concejo Municipal deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

- **Derecho de Petición de Información, Consulta de Documentos y Obtención de Copias:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

- **Desistimiento Tácito de una Petición:** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

- **Documento de archivo:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.


- **Documento en construcción:** No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del trámite administrativo.

- **Enlace:** Es el *encargado* delegado en área o proceso, responsable de la trazabilidad y el permanente seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

- **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

- **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.

	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión: 3
		Fecha: 04-04-2015
		Página 4 de 12

• **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014.

• **Informaciones y documentos reservados.** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:


- ✓ Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
- ✓ Los relacionados con la defensa o seguridad nacional. Los amparados por el secreto profesional.
- ✓ Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
- ✓ Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de **seis (6) meses** contados a partir de la realización de la respectiva operación. Los que involucren relaciones internacionales.

Nota: Lo anterior sin perjuicio de lo contemplado en los artículos 18, 19 y 23 de la Ley 1712 de 2014

• **Manifestaciones:** Son las expresiones verbales o escritas, en las cuales se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

• **Petición Incompleta:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constata que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

• **Peticiones Irrespetuosas, Oscuras y Reiterativas:** Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión: 3
		Fecha: 04-04-2015
		Página 5 de 12

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.


- **Publicar o divulgar:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Su manifestación de inconformidad puede ser de forma verbal o escrita, y presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.

- **Sugerencia:** Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión de la entidad.
- **Radicación:** Es el registro manual y consecutivo de las solicitudes que la ciudadanía allegue al concejo y que se relacionan con la Misión de la Entidad.
- **Recepción:** Acción de recibir algún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.
- **Resolver:** Solución definitiva a los requerimientos planteados por algún usuario respecto a los servicios brindados por el Concejo Municipal.
- **Satisfacción del cliente y usuario:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Nota 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del mismo.

- **Nota 2:** Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

 <i>Municipio Municipal De Yumbato</i>	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión:	3
		Fecha:	04-04-2015
		Página 6 de 12	

- **Servicio Público:** Misión de interés general que se confía a entidades fundamentalmente estatales.
- **Software INTRAFIILE:** Es el aplicativo para el registro y control de radicación y trazabilidad de las P.Q.R.S
- **Ventanilla Única:** Espacio destinado para la radicación y correspondencia de documentos, solicitudes y de atender los requerimientos administrativos

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

4.1 ASIGANCIÓN DE RESPONSABILIDADES


Secretaría General: Encargada del proceso, por lo tanto debe establecer los procedimientos y las políticas para el control y seguimiento de la recepción, trámite y respuesta de P, Q, R, S, así como del análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas, destinando para ello los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran y deberá apoyarse con el responsable Comunicaciones de este proceso, quien será el responsable directo de la trazabilidad de las P.Q.R.S que le corresponda dar respuesta y será el enlace con la Ventanilla Única.

Asesor jurídico: Conforme a sus funciones debe establecer mecanismos y estrategias para verificar que los derechos de petición se respondan dentro de los términos de la ley, además de apoyar a las diferentes áreas o procesos en brindar al respectivo apoyo jurídico, en el caso de ser requerido para dar respuesta a las PQRS.

Profesional Universitario de Control Interno: Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas.

Además deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Nota 1. Con en el fin de hacer control y seguimiento de las PQRS, la oficina de comunicaciones vigilará y controlará el registro y apropiado trámite de las PQRS que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

 Concejo Municipal De Yumbo	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión: 3
		Fecha: 04-04-2015
		Página 7 de 12

4.2 CONTENIDO DE UNA PETICIÓN


Atendiendo lo preceptuado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

4.2.1 MEDIOS DE RECEPCIÓN PQRS

La Entidad habilitará a través de los medios que se enuncian a continuación, mecanismos para la recepción de los requerimientos que la ciudadanía allegue al Concejo Municipal, siempre y cuando cumpla con los requisitos legales mínimos anteriormente mencionados o suficientes para su identificación, trámite y solución:

- a) **Personal – verbal:** Medio permanente para la atención de solicitudes que presenten los ciudadanos, al momento de establecer contacto con la persona *encargada* para tal fin.
- b) **Escrito:** Medio dispuesto para la recepción de requerimientos que alleguen los ciudadanos a través de la ventanilla única de radicación.
- c) **Telefónico:** Medio habilitado para la orientación ciudadana, en el horario establecido por la Entidad.
- d) **Virtual: Medios** o rutas virtuales dispuestas para la recepción de PQRS, a través de correo, buzones virtuales y chats interactivos. Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias a través del link del sitio web www.concejoyumbo.gov.co el correo electrónico: contacto@concejoyumbo.gov.co, para dar trámite a estos requerimientos la Secretaría General designará a la oficina comunicaciones como responsable de la recepción y remisión de estas solicitudes.

 Concejo Municipal De Yumbo	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión: 3
		Fecha: 04-04-2015
		Página 8 de 12

e) **Fax:** A través del número de fax que establezca la Secretaría General, se podrán recibir requerimientos.

f) **Audiovisual:** Medio habilitado para la atención de requerimientos ciudadanos, a través de registro audiovisual.

4.2.2 MEDIOS PARA LA ENTREGA DE RESPUESTA DE PQRS

Nota 1. Entrega de Información física (copias): De conformidad con la ley 1437 de 2011 “la expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. Para efectos el Concejo Municipal de Yumbo, si la respuesta a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia no supera 10 folios, las fotocopias serán asumidas por el concejo, pero en caso tal de que la respuesta tenga más de 10 folios, los costos por este concepto deberán ser cancelados en su totalidad por el solicitante

Nota 2. Entrega de Información digital (medio magnético): Se preferirá cuando sea posible el envío de la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

4.3 RECEPCIÓN Y ETAPAS PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.


4.3.1 REGISTRO Y CONTROL

La Ventanilla Única, asignará una fecha y un número consecutivo a los requerimientos presentados en físicos por los ciudadanos, con el objeto de hacer control y seguimiento de las solicitudes que la ciudadanía allegue a la Entidad (Artículo 15 Ley 1437 de 2011).

Nota 1: Para la radicación y control de los requerimientos virtuales (Página web y correo electrónico) quien lo recepciones imprime y entrega a ventanilla única para seguir el trámite como presentación física.

Nota 1: Para la recepción de PQRS verbales, el funcionario que atienda al ciudadano deberá suministrarle el formato correspondiente y posterior entrega a ventanilla única para seguir el trámite como presentación física. (En caso del ciudadano manifestar no saber escribir quien lo atienda deberá registrar su PQRS en el formato establecido para tal fin)

Nota 2: En caso de que el ciudadano lo requiera, contará con la Oficina de Comunicaciones en las instalaciones del Concejo Municipal de Yumbo, para recibir orientación sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

 Concejo Municipal De Yumbú	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión:	3
		Fecha:	04-04-2015
		Página 9 de 12	

4.3.2 REVISIÓN

El responsable de ventanilla Única, revisará que la solicitud en su contenido cumpla con los requerimientos establecidos (*ver numeral 4.2 de este documento*).

El Asesor Jurídico es el responsable de determinar el tipo PQRS recibida y determinar el trámite correspondiente

El responsable de Comunicaciones es el asignado para controlar a través del registro inicial, seguimiento al Trámite, Consolidación en el formato correspondiente y presentación de Informes relacionados con la PQRS,

4.3.3 RESPUESTAS

El Presidente y/o La Secretaria General, dan respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRS, informando las medidas tomadas por el Concejo Municipal y los resultados obtenidos. Esta respuesta será enviada por la Secretaría General en medio físico o electrónico a través de los datos que se consignent al momento del registro de la radicación de la PQRS.


Nota 1. En caso que el peticionario no haya reportado dirección ni números telefónicos de contacto, se dará estricto cumplimiento al procedimiento de notificación y publicación de aviso determinado en la Ley.

4.3.3.1 Tiempos

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes, según se trate de interés particular o general.

Por regla general, la Ley ha determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- a. *Derechos de Petición de Interés Particular o General:* Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, o para informar sobre el estado de su trámite si es del caso e informar la fecha en que fecha se dará respuesta.
- b. *Derechos (petición) de documentación o de información:* Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- c. *Derechos (petición) de Consulta:* Treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- d. *Derecho (petición) de Certificación de Expediente y/o contrato:* Cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

 <i>Consejo Municipal De Yumbo</i>	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión:	3
		Fecha:	04-04-2015
		Página 10 de 12	

e. Quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones: quince (15) días hábiles para dar respuesta o para informar sobre el estado de su trámite si es del caso e informar la fecha en que fecha se dará respuesta.

Parágrafo 1. Los anteriores plazos son los máximos, pues todo funcionario o contratista, tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

Parágrafo 2. Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo 3. El seguimiento al trámite, la consolidación e informe sobre las PQRS. Se realizará a través de la Oficina de Comunicaciones, que depende de la Secretaría General.

Nota. Para eventos de reglamentación especial con relación a los términos de respuesta, el encargado tendrá la obligación de aplicarlos.

4.3.3.2 Requisitos de la respuesta

La respuesta debe cumplir con estos requisitos:

- **Oportunidad**


Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. Ser puesta en conocimiento del peticionario, es decir notificada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 56 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

Nota 1: Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

4.3.3.3 Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

La secretaria General deberá establecer modelos de respuesta tipo estándar a asuntos que sean comúnmente solicitados por los ciudadanos, con el propósito de generar unidad de criterio frente a los mismos.

La Secretaría General emitirá las respectivas instrucciones a todas los responsables de procesos, con el fin de mitigar el riesgo que se presenten posiciones contrarias en torno a temas comunes que impacten de manera transversal a todas los procesos.

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión:	3
		Fecha:	04-04-2015
		Página 11 de 12	

4.3.3.4 Respuesta a múltiples asuntos y traslado por competencia.

El Responsable del Proceso que recibe una PQRS por parte de un ciudadano y que involucre asuntos relacionados con los procesos a cargo de otras, deberá proceder así:

a) El responsable que recibe el requerimiento, deberá resolver y remitir la Respuesta sobre los asuntos de su competencia, informando al ciudadano sobre el traslado que se efectuó en relación a los puntos pendientes de su requerimiento. Se deberá informar al ciudadano con claridad a qué área, proceso o entidad se trasladó la solicitud.

b) Cuando la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y definitivamente no guarde ninguna relación con los procesos del concejo Municipal, esta deberá remitirlo a quien corresponda, a más tardar al día hábil siguiente a la recepción.

Nota. Los anónimos que se reciban se clasificarán como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo a su contenido y se les dará el trámite correspondiente, según los términos señalados en este procedimiento.


4.3.4 REMISIÓN A OFICINA DE CONTROL INTERNO

Si la Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia se refiere a eventuales comportamientos que constituyen una falta disciplinaria o conducta punible de los servidores públicos o contratistas, que deba investigarse de oficio y cuando se considere que haya mérito con previa evaluación, el requerimiento se direcciona a la Oficina de Control Interno, la cual será responsable del procedimiento a seguir con la misma, para que a través de ésta instancia se surtan las respectivas actuaciones, aun si debe re direccionarse por esta última a un órgano de control, de investigación o judicial.

4.3.5 MEDICIÓN DEL SERVICIO

4.3.5.1 Estadísticas e indicadores

Con base en los datos que brinde la oficina de ventanilla única y el Asesor Jurídico el proceso de Gestión de Comunicación y Divulgación Pública llevara la estadística y consolidación de datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que presenten los ciudadanos con respecto a la parte misional e institucional de la entidad Concejo Municipal. Para realizar la citada tarea se deberá diligenciar el formato establecido para tal fin.

	PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GI-04	Versión:	3
		Fecha:	04-04-2015
		Página 12 de 12	

A partir de la información suministrada por el proceso de Gestión de Comunicación y Divulgación Pública se hará el análisis para la adopción de correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, a través del Comité MECI-CALIDAD.

El responsable receptor de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, con la asesoría del comité de Mecí-Calidad determinará los indicadores respectivos para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.

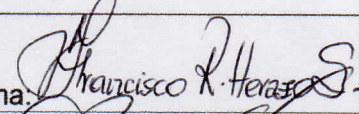
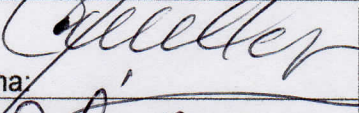
4.3.5.2 Informes Periódicos

El responsable de Comunicaciones y Divulgación Pública, con base en las estadísticas de los responsables de los procesos y los reportes que genere la consolidación de las PQRS, elaborará y rendirá informes estadísticos tendientes a proponer mejoras, de cobertura y resultados a la Secretaría General.

4.4.3 Encuesta de Satisfacción al cliente: Con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la entidad, se entrevistara a los usuarios a través de un formato de encuesta que será diligenciado por el responsable del proceso de Comunicación y Divulgación Pública. Para evaluar la percepción sobre la calidad del servicio del Concejo Municipal; esta información será analizada por el Comité MECI- CALIDAD, para que se adopten las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran.

Nota 1. Al momento de la recepción se le debe informar al usuario que se le dará respuesta a su PQRS, conforme con los términos establecidos en este procedimiento

Nota 2. Los formatos correspondientes para la radicación de PQRS y encuesta de Satisfacción, estarán a disposición de los usuarios en la ventanilla única.

Elaborado por: Francisco Rafael Herazo	Cargo: Contratista/Profesional	Firma: 
Revisado por: Carlos Samuel Arellano	Cargo: Profesional Universitario de Control Interno	Firma: 
Aprobado por: Guillermina Becerra Caicedo	Cargo: Secretaria General	Firma: 