

MANUAL DE RECEPCIÓN DE PQRS - D

OBJETIVO

Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS - D, presentadas por la ciudadanía ante la Personería Municipal de Montería.

ALCANCE

El presente documento aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS-D hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de las mismas en la Personería Municipal de Montería.

DEFINICIONES

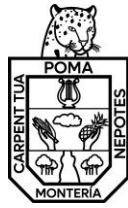
ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.

ATENCIÓN: Son las acciones planeadas que realiza la Entidad a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia.

CANAL ESCRITO: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público, a través del uso de correspondencia o información escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Entidad.

CANAL PRESENCIAL: Es un espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con la entidad para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Entidad y del Estado.

CANAL TELEFÓNICO: Es un medio de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través



de sonido. Mediante este canal se puede resolver trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.

CANAL VIRTUAL: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público, a través del uso de un software y un hardware adecuado para tal fin.

CIUDADANO: Personas naturales o jurídicas (públicas y privadas) que interactúan con la entidad con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad de la entidad y del estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

CLARIDAD EN LA RESPUESTA: La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición. (Sentencia T-295/07, Corte Constitucional).

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

MENSAJE DE DATOS: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax. (Artículo 2, literal a) de la Ley 527 de 1999).

OPORTUNIDAD: Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS-D. De no ser posible dar una respuesta en dicho lapso, antes de que se cumpla con el término de ley dispuesto, la entidad deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. (Artículo 14 del C.P.A.C.A. y la Sentencia T-667/11 Corte Constitucional).

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones*. Una queja puede dar origen a una no conformidad.



Personería de
MONTERÍA

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 *. Un reclamo corresponde a un servicio no conforme.

RESOLVER DE FONDO: La respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivo la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia -Denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado. Esto independiente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. Sentencia T-667/11.

SEVERIDAD: Exactitud y rigor en el cumplimiento de una ley, una norma o una regla.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

CONSIDERACIONES GENERALES

El procedimiento para la atención de PQRS-D en la Personería Municipal de Montería está regulado por lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición, así como la normatividad vigente adicional, como el Concepto 186731 de 2022 respecto a peticiones entre autoridades, y el presente manual de atención a PQRS-D. En todo caso, dicho procedimiento se regirá también por las normas especiales que modifiquen, sustituyan o adicionen este régimen.”

Se definen los siguientes canales de atención:

- Canal escrito
- Canal virtual
- Canal presencial
- Canal telefónico

b. Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRS-D de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 son los siguientes:

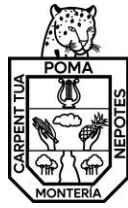
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co

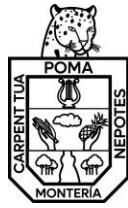


- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos.
 - Diez (10) días hábiles para responder peticiones entre autoridades
 - Treinta (30) días hábiles para contestar consultas
- c.** Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por Ley para cada tipo de PQRS-D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción del mismo.
- d.** Los ciudadanos pueden radicar las PQRS-D por cualquiera de los canales dispuestos por la Personería Municipal de Montería.
- e.** En los casos en que la respuesta sea del tipo de información reservada y/o restringida, la Entidad debe proceder de acuerdo con lo establecido en la resolución 795 de 2012, en sus artículos No. 12, 14 y 15.
- f.** En caso de recepcionar una PQRS-D que se encuentre incompleta y 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.
- g.** En caso de recepcionar una denuncia por cualquiera de los canales establecidos anteriormente, los encargados deben remitirla al Jefe de Control Interno, quien se encargará de realizar el trámite de Ley que corresponda.
- h.** Se pueden presentar PQRS-D en condición de anonimato según lo dispuesto por la ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- i.** Para todas las PQRS-D recibidas por un canal de atención virtual, se debe remitir acuse de recibo por el mismo medio de recepción.
- j.** Las directrices contenidas en este manual están enmarcadas en la normatividad vigente que rige para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

CONTENIDO Y DESARROLLO

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería Municipal de Montería, está estructurado en tres (3) etapas:

- Recepción de las PQRS-D,
- Respuesta y cierre de las PQRS-D y



- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D.

RECEPCION DE LAS PQRS - D

La etapa de recepción de las PQRS-D, corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el usuario interpone una PQRS-D ante la Personería Municipal de Montería, por cualquiera de los canales establecidos, hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente de dar respuesta.

Recepción por el canal de atención escrito o Presencial

Las PQRS-D pueden ser recibidas en la Personería Municipal de Montería por canal escrito por medio de sobre cerrado.

Sobre cerrado o abierto

Recepción: En las instalaciones de la entidad las PQRS-D se reciben por la Secretaria del Despacho del Personero La Secretaria debe abrir el sobre en presencia del peticionario y verifica si la PQRS -D está dirigida a la Personería Municipal de Montería o a un colaborador de la entidad; de no ser así, el documento se devuelve, indicándole que la entidad a la cual dirige la petición, no es la Personería Municipal de Montería y por lo cual debe radicarla ante la entidad pertinente.

Registro: El Jefe de Control Interno en colaboración con la Secretaria deben establecer un registro de las PQRS-D en archivo magnético, el cual servirá como soporte para el informe anual de PQRS-D, especificando si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, registrando además los siguientes datos::

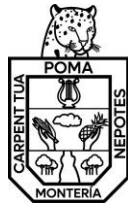
- Nombre el peticionario
- Datos de contacto del peticionario (Números telefónicos, dirección y correo electrónico).
- Clasificación (Si es una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o en Blanco.
- Número de anexos
- Número de código postal
- Si el peticionario autoriza o no, que se le responda por correo electrónico

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

- Si la PQRS-D es un anónimo
- Si el documento es de carácter reservado y sensible o no.
- A que dependencia, se traslada la PQRS-D.
- Fecha de traslado.
- Hora de Traslado.
- Canal de Recepción
- Tiempo de respuesta: 10,15 o 30 días hábiles según corresponda.

Transferencia: Las PQRS-D registradas diariamente, deben ser transferidas a la dependencia competente para dar respuesta.

Recepción por el canal de atención virtual

En la Personería Municipal de Montería, existen los siguientes medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS-D por “Mensaje de datos”:

- Página WEB .
- Correo electrónico institucional contacto@personeriamonteria.gov.co
- Correo electrónico institucional de servidores (contratistas y funcionarios).
- Redes Sociales: Facebook, Instagram, X, TikTok.

Página web

Un ciudadano que desea interponer una PQRS-D, puede acceder al portal WEB de la Entidad www.personeriamonteria.gov.co por la opción “Denuncie y Contáctenos”, este módulo permite recibir PQRS-D de los ciudadanos en general.

El servidor designado por el Personero Municipal estará encargado de revisar diariamente el buzón de Denuncie y contáctenos de la página web y remitir a la dependencia que tiene la competencia de dar respuesta de conformidad con lo señalado en la Resolución N° 795 de 2012 y enviar al peticionario mensaje de recibo, informando el trámite, dependencia o responsable de este trámite especificando los términos de Ley.

Correo institucional contacto@personeriamonteria.gov.co

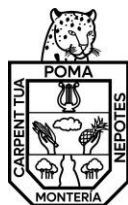
Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional contacto@personeriamonteria.gov.co son monitoreadas por el servidor designado, quien las revisa diariamente y determina si son de

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

competencia de la entidad, en caso de serlo remite el mismo día o a la primera hora del día hábil a la dependencia que tiene la competencia para dar respuesta y así mismo, envía al petionario mensaje de recibo, informando el trámite, dependencia o centro de servicios responsable de este trámite especificando los términos de Ley.

Correo electrónico institucional de Servidores de la Personería Municipal de Montería:

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional de los colaboradores, deben ser identificadas como una PQRS-D y posteriormente remitidas el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente al encargado o delegado de llevar los registros.

Recepción por el canal de atención telefónico

Recepción: Corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos por medio de llamadas telefónicas a la línea (4) 7 82 48 35.

Registro: La Secretaria debe recibir la PQRS-D del ciudadano y registrar el caso en el portal WEB por la opción “Denuncie o Contáctenos” según corresponda para el caso de ciudadanía.

Transferencia: La Secretaria debe transferir los registros realizados en la WEB a la dependencia que tiene la competencia para responder el caso, identificando y clasificando el caso por tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia).

Si la PQRS-D recibida “NO” viene dirigida a la Personería Municipal de Montería o un funcionario de la entidad, se debe informar inmediatamente al petionario y no es necesario registrarla.

RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS - D

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al petionario recibe una PQRS-D, hasta el momento en que la misma es cerrada.

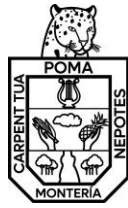
El Coordinador delegado o quién este designe, debe:

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



- Enviar un correo de seguimiento con cinco (5) días de anticipación al vencimiento de términos, para la respuesta de la PQRS-D, dirigido al designado de la dependencia, competente de su respuesta.
- Monitorear que los casos hayan sido tramitados y cerrados oportunamente.
- Monitorear diariamente las PQRS-D recibidas y transferidas, para velar por la oportuna respuesta por parte de las dependencias responsables.

La dependencia competente de dar respuesta a las PQRS-D, deben seguir las siguientes orientaciones:

Identificación y análisis de causas en PQRS-D

El tratamiento para las PQRS-D que se consideren una no conformidad real o potencial o un servicio no conforme se debe realizar de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento de Acciones de Mejora” definido para la Personería Municipal de Montería.

El jefe de la dependencia o líder responsable de la respuesta a la PQRS-D, debe identificar la (s) causa (s) generadora (s) de la PQRS-D, este ejercicio se debe realizar para todas las PQRS-D con la rigurosidad que permita establecer una respuesta oportuna y eficiente.

Respuesta a PQRS-D

Las respuestas a las PQRS-D deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Oportunidad
- Resolver de fondo
- Claridad en la respuesta
- Pertinencia con lo solicitado

Si la PQRS-D no puede resolverse en el tiempo establecido en la Ley 1437 de 2011, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en la Resolución 795 de 2012, en su artículo 7, párrafo primero.



Personería de
MONTERÍA

Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.” (Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia T-630/2002 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra).

Cierre de la PQRS-D

Una vez emitida la respuesta e informada al peticionario, el colaborador designado por la dependencia competente de dar respuesta, debe cerrar el caso.

Una vez el jefe de la dependencia competente de dar respuesta y el colaborador designado por éste, recibe la PQRS-D, se entiende que es su responsabilidad dar trámite de respuesta a la misma en cumplimiento de los términos de ley establecidos para ello y contenidos en este documento.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS - D

La etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D, corresponde a las actividades que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las PQRS-D en la Entidad, para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios.

Informes de seguimiento a las PQRS-D

El servidor designado, es responsable de la elaboración y/o consolidación de cuatro (4) informes de seguimiento y evaluación al año, distribuidos en cuatro (4) informes con una periodicidad trimestral

Los informes deben contener mínimo los siguientes aspectos:

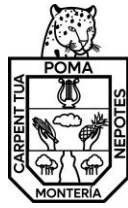
- **Quien presenta la PQRS-D:** Persona natural o jurídica, familia, entidades, comunidad general, funcionarios, etc.
- **Tipo:** Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
- **Análisis y definición posibles causas:** que motivó la PQRS-D.
- **Lugar de origen:** dependencia
- **Cantidad:** número de PQRS
- **Estado:** cantidad de PQRS abiertas y cerradas
- **Tiempo promedio de respuesta** (según tipo)
- **Canal de atención**

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

El designado debe presentar informe ejecutivo del comportamiento de PQRS-D, ante el comité integral de la Personería Municipal de Montería, para la toma de decisiones y a los organismos de control que así lo requieran.

El informe de seguimiento a las PQRS-D debe ser enviado al encargado de la página web para su publicación.

Dirección: Calle 31 6 09
Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co
www.personeriamonteria.gov.co