	<b>PROCEDIMIENTO</b>		CODIGO: AC-P1
	<b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIONES</b>		VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>		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	<b>PROCEDIMIENTO</b>		CODIGO: AC-P1
	<b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIONES</b>		VERSIÓN: 03
			FECHA: 03-05-14
	<b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>		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	<p>Derechos de Petición, Quejas y Reclamos.</p> <p>Formatos Quejas y Reclamos AC-P1-F1</p>
3	<p>Radica el formato diligenciado de quejas y reclamos y los DP en libro radicador, el cual contendrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fecha de recepción.</li> <li>- El número radicador.</li> <li>- El nombre del peticionario.</li> <li>- La dependencia a la cual le compete responder la queja, reclamo o DP.</li> </ul>	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	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Secretarios de Despacho, Directores o Jefes de Oficinas</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p>Oficio de reporte</p> <p>Formatos de Seguimiento PQRY DP AC-P1-F3</p>
6	<p>Realiza un consolidado de estado y seguimiento de las quejas, reclamos y derechos de peticiones, el cual contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de recepción del formato de Q y R diligenciado y DP.</li> <li>- Número radicador.</li> <li>- Nombre de la persona que diligencio el formato de Q y R o peticionario.</li> <li>- Dependencia responsable de la respuesta.</li> <li>- Fecha de envío del oficio de preaviso.</li> </ul>	Profesional Universitario y técnico operativo	Listado de control de Q, R y listado de control de DP

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

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de vencimiento de Q, R y DP.</li> <li>- Estado de Q, R y DP.</li> <li>- Oficio o documento de respuesta</li> </ul>		
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	Carpeta 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	Carpeta de seguimiento de las quejas, reclamos y DP	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>PROCEDIMIENTO</b>		CODIGO: AC-P1
	<b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIONES</b>		VERSIÓN: 03
			FECHA: 03-05-14
	<b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>		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