

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

### 1. OBJETIVO:

Recepcionar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los Usuarios (entidades públicas y privadas y personas naturales) ante la Administración Municipal, conforme a la normatividad vigente y en cumplimiento de los principios de la Constitución Política.

### 2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Secretarios de Despacho y del Subsecretario de Rentas, la adecuada aplicación, ejecución y actualización de este procedimiento.

### 3. ALCANCE:

Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan por la ventanilla única de correspondencia, vía telefónica, pagina web, verbal, chat, buzones de sugerencias y correo electrónico de contáctenos, presentados ante la Administración Municipal y finaliza con la respuesta oportuna y de fondo al ciudadano según postulados constitucionales y legales que consagran el Derecho de Petición y la aplicación de Acciones de Mejora al procedimiento.

### 4. ACTIVIDAD:

1. Recepcionar las PQRDS del ciudadano.
2. Radicar y Registrar la PQRDS en el software.
3. Asignar las PQRDS.
4. Reasignar la PQRDS.
5. Recopilar la Información necesaria.
6. Proyectar respuesta.
7. Solicitar ampliación de plazo.
8. Cargar respuesta al Software de PQRS.
9. Revisar el contenido de la respuesta.
10. Enviar la Respuesta.
11. Notificar en el Sistema de Información Web de Itagüí y por aviso.
12. Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuesta de las PQRDS y requerir a los responsables.
13. Elaborar y presentar informe de PQRDS a Órganos de Control y partes interesadas.
14. Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano.
15. Evaluar la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de Mejoramiento.

## 16. Aplicar Acciones de Mejoramiento.

### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 23, 75 y 76.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995. Normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 393 de 1997, cumplimiento de una ley o un acto administrativo
- Ley 472 de 1998, Acciones populares
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites y procedimientos.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición.
- Decreto 1 de 1984. Reforma del Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 2591 de 1991. Acción de tutela.
- Decreto 103 de 2015. Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Municipal 1390 del 28 de Diciembre de 2013 “por medio del cual se modifica la estructura organica del municipio” artículo 12, numeral 7.
- Decreto 594 del 07 septiembre del 2016 “por medio del cual se delegan unas funciones y competencias del Alcalde Municipal en los servidores públicos del nivel directivo”, artículo 1 inciso (a).
- Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano