



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



RESOLUCIÓN No. 028 *(21 de julio de 2020)*

“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PETICIONE, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA”

EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE ROLDANILLO, VALLE DEL CAUCA, en uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 83 de la Ley 136 de 1994 y el Artículo 147 numeral 1 del reglamento interno y,

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la constitución política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos salvo los casos que establece la ley.

Que el artículo 53 de la ley 190 de 1958 dispone que toda entidad pública debe existir una dependencia encargada del trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.

Que la ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que es necesario para los funcionarios y Contratistas del Honorable Concejo dominen los procedimientos y términos establecidos a través de un instructivo o manual que garantice la solución de las peticiones, quejas y reclamos de forma eficaz y eficiente, en



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



Armonía con las disposiciones de la ley 1437 de 2011 código de procedimientos administrativos y de lo contencioso administrativo.

Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Que el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas y reclamos, es el instrumento que permitirá el cumplimiento de los términos legales y la disposición de medidas, para que se cumpla con este fin.

Que el decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que en mérito de lo expuesto;

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese El presente Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, como el instrumento orientador que permita garantizar una gestión eficiente, efectiva y de calidad de las PQRS que ingresen al Honorable Concejo Municipal de Roldanillo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ámbito de aplicación El manual de PQRS aplica para todos los Honorables Concejales, funcionarios y contratistas del Honorable Concejo Municipal de Roldanillo.

ARTÍCULO TERCERO: Objetivo Establecer los procedimientos y mecanismos necesarios para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados al Honorable Concejo Municipal, con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

*Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia*



ARTICULO CUARTO: El manual de PQRS podrá ser susceptible de ajustes durante su ejecución, sin que afecte el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normatividad vigente.

ARTICULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición y publicación.

ARTÍCULO SEXTO: Contenido del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS):





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

*Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia*



CONCEJO MUNICIPAL DE ROLDANILLO

MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) 2020

ROLDANILLO 21 DE JULIO DEL 2020





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVO	6
3. ALCANCE	6
4. MARCO NORMATIVO	7
5. DEFINICIONES	8
6. RESPONSABILIDAD FRENTE AL SISTEMA DE PQRS	9
7. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS	10
7.1 EJES FUNDAMENTALES DEL SISTEMA DE PQR	12
7.2 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES	14
7.3 PROCESO DE RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	17
8. PUNTOS CRÍTICOS DE RIESGOS	26
9. POLITICAS DE LAS PQRS	26
10. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PQRS	27
11. ANEXOS	28





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



1. INTRODUCCIÓN

El presidente del Honorable Concejo , como responsable de la gestión y del desarrollo de los procesos que definen la adecuada prestación de los servicios, pone a disposición de todos funcionarios del Concejo y Concejales el presente Manual que tiene como finalidad reglamentar el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas por los usuarios internos y externos ante el Honorable Concejo de Roldanillo relacionadas con deber ser del honorable Concejo , teniendo en cuenta la función administrativa, alcanzar los fines esenciales del estado y la adecuada prestación de los servicios , así mismo, disponer el procedimiento para estudiar y acoger sus Peticiones , Quejas, Reclamos y Sugerencias estableciendo acciones correctivas y preventivas frente a los mismos.

2. OBJETIVO

Establecer los procedimientos y mecanismos necesarios para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados al Honorable Concejo Municipal, con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.

3. ALCANCE

Inicia desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los diferentes canales, dispuestos para tal fin, hasta la respuesta al usuario y aplica para todo los funcionarios y contratistas del Concejo Municipal, de igual manera su registro, tramite, respuesta, análisis y generación de respuestas de fondo, así como la adopción de acciones preventivas y correctivas que permitan garantizar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



4. MARCO NORMATIVO

NORMA	MATERIA
Constitución Política de 1991 Artículo 23 Artículo 89 Artículo 209	<ul style="list-style-type: none">• Derecho Fundamental de Petición• Acción de Tutela• Función Administrativa al servicio del interés general
Ley 87 de 1993	<ul style="list-style-type: none">• Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 2005 Decreto 019 del 2012	<ul style="list-style-type: none">• Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.• Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 1437 de 2011	<ul style="list-style-type: none">• Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 del 2011 Decreto 2641 de 2012	<ul style="list-style-type: none">• Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.• Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 734 2012	<ul style="list-style-type: none">• Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



Ley 1712 de 2014	<ul style="list-style-type: none">• Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de• acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	<ul style="list-style-type: none">• Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 1166 de Julio 2016	<ul style="list-style-type: none">• "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

5. DEFINICIONES

Acciones de Tutela: Permite al ciudadano reconocimiento de sus derechos.

Audiencias Públicas: Permite a los ciudadanos conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de contratos.

Buzón de sugerencias: Permite al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad y de la atención recibida por parte del funcionario público.

Derechos de Petición: Permite al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado o interesado.

Encuestas: Permite al ciudadano pronunciarse sobre su percepción de los servicios prestados.

Página web: Permite a los ciudadanos conocer todo lo relacionado con ejecuciones presupuestales, actas, sesiones, actos administrativos, procesos de contratación, entre otros.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



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 desarrollos de sus funciones.

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.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

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

Veedurías ciudadanas: Permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.

6. RESPONSABILIDAD FRENTE AL SISTEMA DE PQRS

- Corresponde a la Ventanilla Única la recepción, radicación y direccionamiento de la petición recibida hacia la Secretaría General.
- Corresponde al Secretario General dar trámite a las peticiones recibidas dentro de los términos establecidos o direccionarlas a los funcionarios o procesos competentes, en caso de que sea necesario. De igual manera, formular y desarrollar acciones preventivas y correctivas frente al mejoramiento en la prestación de los servicios.
- Corresponde al secretario General del Honorable Concejo revisar el buzón de sugerencias semanalmente, vigilar que la atención en la Ventanilla Única se preste de acuerdo con las normas vigentes y presentar un informe Semestral de la gestión de las PQRS que permita evaluar los resultados alrededor del trámite y las respuestas a las peticiones.





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



- Corresponde a la Presidencia del Honorable Concejo analizar los informes presentados por el área de control interno o quien haga sus veces, tomar las acciones necesarias para mejorar los tiempos de respuesta, la solución de inquietudes de los usuarios, la eliminación de causas de no conformidades en la prestación del servicio e incrementar la satisfacción con el trámite de las peticiones.

7. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

Este sistema está definido como el conjunto de mecanismos institucionales que permiten y aseguran a los ciudadanos una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla el Honorable Concejo Municipal de Roldanillo, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

Igualmente se puede establecer como la manera de poder resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés, y de esta forma disminuir las debilidades que sean detectadas en su análisis.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias -PQRS se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno del Honorable Concejo Municipal de Roldanillo, Valle del Cauca.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar,





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Las anteriores solicitudes se podrán realizar a través de los diferentes canales:

- **Canal Electrónico:** medios electrónicos dispuestos por Concejo municipal, a través del cual se pueden formular las PQRS
 - **Correo institucional:** concejoroldanillo@gmail.com
 - **Página gobierno en línea :** www.concejoroldanillo.gov.co (link quejas y reclamos)

- **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, para su recepción la administración a dispuesto los siguientes canales:
 - **Ventanilla única:** Ubicada en el Concejo Municipal
 - **Buzón de sugerencia:** Ubicados en el Concejo Municipal

- **Canal Presencial:** permite el contacto directo con los funcionarios del Concejo Municipal, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o recibir las mismas de manera adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
 - **Ventanilla única:** Ubicada en el Concejo Municipal

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



7.1 EJES FUNDAMENTALES DEL SISTEMA DE PQR

PETICIONES: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

En el derecho colombiano se le da el nombre de "petición" a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos consultas o demandas. El hecho de que determinada solicitud no tenga como título "derecho de petición", no quiere decir que se exima a la entidad pública del deber de dar una pronta solución. Razón por la cual, no sólo debe tramitarla, sino comunica en forma oportuna la respuesta a los interesados.

CLASES DE PETICIONES

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Se entiende por petición de información, el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Acción Social, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los casos señalados en la Ley, y acogiendo a los respectivos presupuestos de Ley.

DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL: Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del Honorable Concejo Municipal de Roldanillo, deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la entidad de expedir copias o fotocopias del mismo.

REQUISITOS DE LAS PETICIONES: El derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa (Sentencia T -204/96 Corte Constitucional).

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa.

RECLAMO: Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

SUGERENCIA: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



7.2 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

PETICIONES CANAL ESCRITO

Las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas manual o automáticamente a través de la ventanilla única para posteriormente iniciar con el procedimiento interno que dispone la entidad para dar respuesta a las PQRS, teniendo en cuenta los plazos de respuestas definidos para cada tipo de solicitud.

Nota: Cuando la entrega de la petición se efectuó a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido de la ventanilla única y será sujeto de la asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Contenido de las Peticiones:

- Designación de la dependencia a la que se dirige
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante cuando a través de ellos se presente, indicando sus documentos de identificación
- Dirección de respuesta
- Objeto de la petición
- Razones en las que se apoya (Normas)
- Relación de los documentos que se aportan si fuere del caso
- Firma del peticionario cuando fuera el caso

Nota: por ningún motivo el Honorable Concejo Municipal podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



Peticiones Presentadas a Través de los Buzones de Sugerencias

Una vez revisados los buzones de sugerencia por el responsable del proceso y aplicado el procedimiento de apertura de los buzones, se envía si fuera el caso las PQRS encontradas a la oficina de ventanilla única para que le asignen número de radicado. La presentación de las peticiones se entenderá a partir del diligenciamiento del formato que la entidad dispone para que los ciudadanos puedan escribir su PQRS, y su plazo de respuesta empezara a partir del día siguiente de la radicación en la ventanilla única.

PETICIONES CANAL ELECTRÓNICO

Peticiones Presentadas por Correo Electrónico

La presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional, pero el plazo de respuesta empezará a contar el día siguiente de radicación en la ventanilla única, donde se asignará un número de radicado y se le enviará al petitionario mediante un mensaje electrónico informando dicha radicación.

En el evento de presentarse la petición en un día no hábil se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar al día siguiente.

Nota: Las peticiones de información y consulta realizadas a través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía.

Peticiones Presentadas a Través de la Página Web

La petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un numero radicado, el plazo de respuesta empezara a contar a partir del día siguiente de la radicación en la ventanilla única.

En el evento de presentarse la petición en un día no hábil se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se pensará a contar al día siguiente.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



PETICIONES CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO (VERBAL)

La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presenciales y será radicada en la ventanilla única para que se aplique los procedimientos internos de respuesta a PQRS en los términos establecidos por la ley.

La recepción de dichas PQRS se realizará mediante formato dispuesto para tal fin el cual se encuentra en los anexos como formato para PQRS verbales el cual deberá contener:

- Numero de radicado asignado a la petición
- Fecha y hora de recibido
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante cuando a través de ellos se presente, indicando sus documentos de identificación
- El objeto de la petición
- Razones en la que fundamenta la petición
- La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la ley 1755 de 2015
- Datos de correo electrónico o dirección de residencia, número telefónico
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia del Honorable Concejo municipal, se le informara inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento, si el peticionario insiste en formular su petición ante el Concejo Municipal, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



Nota 1: No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del funcionario público acerca del lugar del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Nota 2: La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

7.3 PROCESO DE RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se describe como un sistema que capta la satisfacción de la comunidad; después de recibir el servicio, por distintos medios que la entidad debe proveer. Esa manifestación de la comunidad es recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada al responsable de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

- **Orientación al Ciudadano:** En caso de que el ciudadano lo requiera, contará con la asesoría del Secretario General para recibir orientación sobre cómo realizar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos sugerencia, de manera física de igual manera también se dispone el link de página web para las PQRS.
- **Registro y Control:** La Ventanilla Única, asignará una fecha y un número consecutivo a los requerimientos presentados en físicos por ciudadanos, con el objeto de hacer control y seguimiento de las solicitudes que la ciudadanía.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



Revisión

El servidor asignado para direccionar las PQRS revisará que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos por las normas legales vigentes y en caso de peticiones incompletas deberá requerir al petionario dentro del término de 10 días hábiles siguientes al recibo de la petición, para que complete la petición en el término de 1 mes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015;

Respuestas

El responsable del Proceso de las PQRS, elaborará la respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRS, informando las medidas tomadas por el Concejo y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección física o electrónica suministrada por el usuario a través de los datos que se consignen al momento de del registro en el aplicativo de radicación.

Nota: cuando la respuesta emitida a una petición haya sido enviada a la dirección informada por el petionario y esta se devuelva a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web del Concejo.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Las peticiones, quejas, reclamos, formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la ley **1755 del 2015** y demás normas concordantes, según se trate de interés particular o general.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción artículo **14** de la ley **1755 de 2015**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, el Concejo ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) siguientes a su recepción

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

Nota 2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- Las quejas formuladas por parte de la ciudadanía. El Concejo contará con un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento, para remitir el acuse de recibido y suministrar información respecto al trámite a adelantarse al interior de la entidad por parte de la oficina de control interno disciplinario de acuerdo a la normatividad y procedimiento vigente para cada caso.
- Los reclamos y sugerencias contarán con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



Nota 3. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas que trata la ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario

PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda 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. (Artículo 17 ley 1755 de 2015).

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la 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, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, 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.

DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Artículo 18 ley 1755 de 2015.



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Artículo 19 ley 1755 de 2015

Nota 1: Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.

El Honorable Concejo municipal dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Nota 1: Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

SIN COMPETENCIA

Si el Honorable Concejo no es el competente Para dar trámite a la PQRS, se informará de inmediato al peticionario, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, o si obró por escrito, dentro del término señalado se remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir entidad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

PETICIONES ANÁLOGAS

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

PROCEDIMIENTO INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

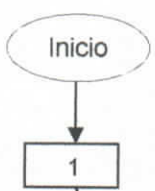
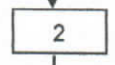
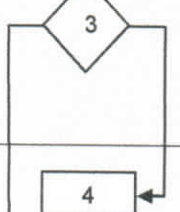
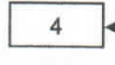
Diagrama de flujo	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
	Recepción de la PQRS	Reciba a través de la ventanilla única las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias de los diferentes usuarios de la entidad	Secretario General	Formato "Recepción y Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias"
	Registro de la PQRS	Registre y radique el ingreso de la PQRS utilizando el formato habilitado para el registro y asigne número de radicado	Secretario General	Formato de registros PQRS
	Revisión de la PQRS	Verifique que la petición cumple con los requisitos mínimos de solicitud, si cumple ir al paso 5 si no cumplen ir al paso 4	Secretario General	Oficio de solicitud de información
		Solicite por escrito al peticionario que complete PQRS	Secretario General	

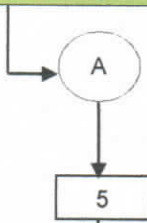




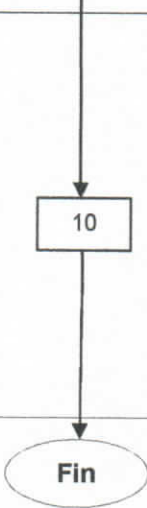

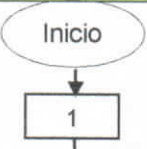






Diagrama de Flujo	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
	Clasificación de la PQRS	Analice y clasifique según su contenido la competencia para dar respuesta a la PQRS y estipule el término de vencimiento del documento	Secretario General	
	Gestionar la Respuesta de la PQRS	Realizar el trámite de respuesta a la PQRS en los términos normativos, si la petición requiere de competencias especiales para su respuesta, se adelantar la gestión pertinente con el personal idóneo para su respuesta	Secretario General	Documento de respuesta
	Envío de Respuesta PQRS	Enviar por escrito al usuario que presentó la PQRS utilizando los medios físicos o digitales con los que cuenta el Concejo Municipal la respuesta a la petición	Secretario General	Oficio con respuesta de la PQRS
	Control de Respuestas PQRS	Ingresa al cuadro de seguimientos de PQRS el número de radico del oficio mediante el cual se dio respuesta a la petición, queja, recamo o sugerencia	Secretario General	Cuadro de control y seguimiento de PQRS



Diagrama de flujo	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
 <pre> graph TD A((A)) --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> Fin(((Fin))) </pre>	Seguimiento de respuestas PQRS	Realice mensualmente el reporte de seguimiento a las P.Q.R.S, que evidencie información estadística donde permita establecer la eficiencia para resolver los casos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Secretario General	Reportes de seguimiento
	Socialización del Reporte de PQRS	Realice consolidaciones trimestrales de los reportes de seguimiento de las respuestas de las PQRS y Socialice con el comité institucional de gestión y desempeño, para tomar acciones de mejora de ser necesarias	Secretario General	Acta de la reunión de comité institucional de gestión y desempeño
	Fin			



PROCESO PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENCONTRADOS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIA

Diagrama de flujo	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
	Apertura	Realice la apertura del buzón de sugerencias	Secretario General , presidente del Concejo	Registro de asistencia
	Conteo y revisión	Realice el Conteo y revisión de peticiones quejas, reclamos Si hay paso 3 Si no hay paso 6	Secretario General , presidente del Concejo	PQRS
	Elaborar acta	Elabore acta relacionando los hallazgos encontrados	Secretario General	Acta
	Registro PQRS	Se realiza el registro de las PQRS en la ventanilla única y se asigna un numero radicado y se procede a aplicar el procedimiento interno de tratamiento de las PQRS	Secretario General	Registro formato de PQRS
	Seguimiento PQRS	Realice el seguimiento a las acciones realizadas para dar respuesta a la PQRS	Secretario General	
	Reporte de seguimiento	Elabore reporte al seguimiento de las respuestas de las PQRS,	Secretario General	Reporte de seguimiento
	Fin			





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

*Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia*



8. PUNTOS CRÍTICOS DE RIESGOS

- Silencio Administrativo.
- Vencimiento de términos.
- Conflictos con las demás entidades.
- Desconocimiento de la comunidad de los derechos y deberes.

9. POLITICAS DE LAS PQRS

1. Dar a conocer a través del medio de comunicación con los cuales cuenta la administración, el manual de queja y reclamos al servicio de la comunidad en general.
2. Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos.
3. No exigir más documentos y copias, que los estrictamente necesarios.
4. En caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto se deberá dar respuesta parcial debidamente sustentada y justificada.
5. Se deben dar a conocer todas las acciones de respuesta, mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones ordenadas por la ley.
6. Los interesados, tendrán oportunidad de conocer y de controvertir las decisiones por medios legales.





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



10. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PQRS

Para un efectivo cumplimiento del sistema de PQR, el Honorable Concejo implementará las siguientes acciones estratégicas que le permitan obtener los resultados deseados y esperados por la normatividad:

Información y Transparencia: Tener toda la disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia del Honorable Concejo Municipal.

Generar Opción de Consultas: Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con las actividades propias del Honorable Concejo Municipal.

Amabilidad: Los funcionarios y contratistas del Honorable Concejo, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.

Retroalimentación y Acción: En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán los correctivos necesarios.

Eficiencia y Eficacia: La información deberá ser entregada oportunamente logrando con esto un eficiente sistema de PQR. El tratamiento de la queja debe ser confidencial, evitando la fuga de información



HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



11. ANEXOS

1. FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Señor usuario, el siguiente formato es para que de forma escrita diligencie sus peticiones, quejas reclamos o sugerencias respecto al servicio que el Honorable Concejo le ha brindado.

Petición: Queja: Reclamo: Sugerencia:

Fecha y Hora _____

Nombres y Apellidos del Peticionario _____

Dirección de Residencia _____

Oficina Donde va Dirigida la PQRS _____

Diligencia su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia

Firma del Peticionario _____

Número Telefónico o Correo Electrónico _____





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



2. FORMATO DE RECEPCIÓN DE PQRS PRESENCIAL, TELEFÓNICA (VERBAL)

Fecha y Hora _____

N° de Radicado _____

Tipo de Canal de la Petición:

Presencial Teléfono

Yo _____ identificado con documento de identidad
N° _____ expedida _____ obrando en mi calidad de peticionario,
respetuosamente me dirijo a su oficina con objeto de:

Petición: Queja: Reclamo: Sugerencia:

Objeto de la Petición

Razones en la que Fundamenta la Petición

Anexa Documentos: Si ___ No ___

Relación de Documentos que Presenta para la PQRS





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia



Total, Folios _____

Notificación

Recibiré la notificación de la respuesta en la dirección _____
Teléfono _____ e mail _____

Datos del Funcionario que Recibe la PQRS

Nombre: _____

Cedula: _____

Firma: _____

Firma del Peticionario

Nombre: _____

Firma: _____

Observaciones: _____





HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

Roldanillo - Valle del Cauca
República de Colombia




ARTÍCULO SÉPTIMO: El secretario general del Concejo Municipal será el responsable de hacer la difusión a todos los Concejales, funcionarios y contratistas del manual de PQRS.

ARTICULO OCTAVO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación deroga las normas que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Recinto del Honorable Concejo Municipal de Roldanillo, Valle del Cauca del Cauca, a los veintiuno (21) días del mes de Julio del año dos mil veinte (2020).


OSCAR MARINO CARDONA BEDOYA
Presidente


DUVERNEY MUÑOZ CASTAÑO
Secretario General