

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA			
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS			
	Código: PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001	Página: 1 de 16



ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado	Eduardo José González Pérez	CPS área calidad	Secretaría de Talento Humano	02/08/2021
Revisión	María Esperanza Guerra	Jefe Oficina de Relación con la ciudadanía	Oficina de Relación con la Ciudadanía	14/12/2021
Revisión	Yamile López Madarriaga Adriana Milena Ayala Barrero	Profesional Universitario	Secretaría de Talento Humano	17/12/2021
Revisión	Luz Elvira Quintero Lilia Rebeca Torres Niz	Jefe Oficina Asesora de Control Interno Profesional Especializada	Oficina de Control Interno Administrativo	31/08/2021
Revisión	José Evaristo Pórtala	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	Oficina de Control Interno Disciplinario	09/08/2021
Revisión	Carmen Celina Ibáñez Elam Jairo Moreno	Secretaria Jurídica Profesional de Apoyo CPS	Secretaría Jurídica	06/10/2021
Aprobación	Diego Fernando Martínez Melo	Secretario de Talento Humano	Secretario de Talento Humano	29/12/2021

Documento de Adopción. Acta 001 del 29 de diciembre de 2021 con asunto: Revisión y aprobación de los documentos que servirán para la gestión y funcionamiento de la oficina de relación con el ciudadano y la secretaria de talento humano.

	ALCALDIA DISTRICTAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

1. OBJETIVO

Recibir y tramitar de forma eficiente y eficaz, los requerimientos de información presentados ante la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja de los clientes internos y externos a través de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias (PQRSD) solicitados por medio de los canales de comunicación habilitados por la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a través de la plataforma DOZZIER- Sistema de Gestión Electrónico documental de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, mediante vía telefónica, página web, verbal y los correos electrónicos indicados en la página web, designados para la atención de requerimientos de información: contactenos@barrancabermeja.gov.co y correo de notificaciones judiciales: defensajudicial@barrancabermeja.gov.co, presentados ante la entidad. Continúa con la generación oportuna de la respuesta y termina con la producción del informe del estado de las respuestas a las PQRS por parte de la Oficina Asesora de Control Interno y la aplicación de Acciones de Mejora al procedimiento.

Nota: Para las recepciones de quejas instauradas en la oficina de control disciplinario Interno por parte de los servidores públicos o la comunidad existe un correo electrónico habilitado denominado pqr.disciplinario@barrancabermeja.gov.co y para la recepción de pruebas de un proceso en curso está habilitado el correo electrónico control.disciplinario@barrancabermeja.gov.co

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los secretarios de despacho, jefes o coordinadores de área, líderes de los procesos y demás servidores públicos de la entidad, velar por el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

4. NORMATIVIDAD

- Ley 57 DE 1985, Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Constitución Política de Colombia de 1991: Artículo 23, Artículo 74. Lineamientos superiores que sirven de soporte para el desarrollo de temas referentes a las PQRSD.
- Constitución Política de Colombia de 1991: Artículo 15, Artículo 20. Ordenandos constitucionales para protección de datos personales.

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

- Constitución Política de Colombia de 1991: Artículo 209. Definición constitucional de la función Pública.
- Ley 87 de 1993, 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 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Sentencia T-414 DE 1995 Corte Constitucional, "El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha”.
- Sentencia T-121 de 1995 Corte Constitucional, "Así, pues, contestada una petición en sentido contrario al querido por el solicitante, no es razonable que éste pretenda vulnerado su derecho cuando la administración deja de responderle peticiones iguales sin haber cambiado la normatividad que gobierna el asunto y permaneciendo las mismas circunstancias consideradas al resolver en la primera oportunidad”.
- Ley 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 962 de 2005, 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.
- Ley 1171 de 2007. “Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores”.
- Sentencia C-491 de 2007 Corte Constitucional, Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, 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
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Sentencia T-828 de 2014 Corte Constitucional, Derecho de petición y derecho de acceso a la información pública.

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto Ley 2106 de 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- 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.
- Ley 1952 de 2019, Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002.

5. DEFINICIONES

ATENCIÓN A LA COMUNIDAD: Es el servicio prestado a través de los centros de atención o áreas de las diferentes dependencias de la Administración Distrital, que tienen como función principal, la promoción, el fortalecimiento, la creación y administración de los canales que se determinan para el servicio al ciudadano, con eficiencia, calidad, oportunidad y equitativo acceso a los servicios del Distrito.

CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD: Son los canales establecidos por la Administración Distrital, a través de las cuales la entidad, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la Administración, así:

- **Canal Electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por la Entidad, a través del cual se pueden formular las PQRSD.
 - Formulario electrónico dispuesta en la página web.
 - Email designado para la atención de requerimientos de información: contactenos@barrancabermeja.gov.co
 - Email de notificaciones judiciales: defensajudicial@barrancabermeja.gov.co
 - DOZZIER: Sistema de Gestión Electrónico documental de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja.
 - pqr.disciplinario@barrancabermeja.gov.co
 - control.disciplinario@barrancabermeja.gov.co



- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentas escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico y buzón de sugerencias.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el personal de servicio de atención al ciudadano en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, al recibir las mismas, de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas en cada dependencia, por parte de los funcionarios de atención al ciudadano, instancia que adelantara el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

CARTA DE TRATO DIGNO: El propósito de dicho documento, es el de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

CIUDADANO: es un concepto jurídico, filosófico y político que ha sido usado desde tiempos antiguos y a lo largo de la historia, aunque no siempre de la misma manera pero en general designa a una persona física que es parte de una sociedad o entidad territorial

CLIENTE: Un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra..

CONCEPTO: Es el juicio u opinión que se emite por la administración sobre un asunto o materia determinada que tenga relación con sus funciones.

CONSULTA: Averiguación técnica, jurídica y administrativa de un hecho que corresponde a la naturaleza de la función de la entidad. Es la solicitud que se presenta a la Administración con el fin de obtener información escrita sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

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

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona de hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.



GRUPOS DE INTERÉS: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

GRUPOS DE VALOR: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

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 sujeto obligado en su calidad de tal, 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. (Excepciones acceso a la información)

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA: es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos

PETICIÓN DE CONSULTA: Es el requerimiento que hace cualquier persona ante la entidad relacionada con los temas y materias específicas de las dependencias o funciones a cargo y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

PETICIÓN DE DOCUMENTOS: Comunicaciones donde se solicite copia o fotocopia a cualquier dependencia o funcionario de la entidad, de cualquier tipo de documento: archivos físicos y/o electrónicos, videos, fotografías, certificaciones, constancias.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general derivadas del cumplimiento de las

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

funciones atribuidas la entidad y sus distintas dependencias: funciones, competencias, servicios, horarios, direcciones o canales de comunicación.

PETICIÓN VERBAL: Son todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

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

PETICIÓN DE INTERÉS 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 o solicitud.

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. Se puede dar a conocer de forma verbal, escrita o en medio electrónico. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación


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 esta que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Ejemplo: demanda insatisfecha, un mal trato, un daño, entre otros.

SUGERENCIAS: Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

SEGUIMIENTO A LA PETICIÓN: Consiste en la verificación permanente y oportuna de las respuestas dadas por la Administración Municipal a las peticiones formuladas por los ciudadanos, procurando que aquellas sean atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos por la ley y que su respuesta guarde concordancia con el objeto mismo de la petición, y por otro lado, tratándose de quejas sugerencias y reclamos, se deberá verificar además los actos ejecutados por la Administración que permitan satisfacer y mejorar las inconformidades consagradas dentro de la solicitud a cerca del funcionamiento de la entidad y el desempeño de sus funcionarios.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. 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.

El derecho de petición ante la Administración Distrital puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- Solicitud de información
- Solicitud de copias
- Solicitud de asesoría
- Consulta
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia

Además de las anteriores y de conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, 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, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

6.2. CARTA DE TRATO DIGNO

La Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, a través de la Secretaría de Talento Humano trabaja día a día por mejorar la efectividad de sus procesos y promueve la transparencia de la gestión pública para contribuir con el bienestar y calidad de vida de la ciudadanía. Así mismo sus funcionarios promueven y practican en cada una de sus actuaciones los valores del código de integridad: la honestidad, el respeto, la diligencia, la justicia, el compromiso y tolerancia, buscando tener una interacción eficaz, confiable y transparente con la ciudadanía.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la entidad ha elaborado su “carta de trato digno al ciudadano” que brinda información sobre los derechos y deberes de la ciudadanía, deberes de la entidad distrital, forma de acceder a los diferentes canales de atención, términos para las resoluciones de peticiones, quejas, reclamos sugerencia y denuncias y acceso a la oferta institucional

6.3. RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

La Administración Distrital tiene habilitado puntos de atención presencial distribuidos en las diferentes sedes administrativas de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja. En estos puntos se cuenta con funcionarios encargados de la atención inicial, quienes asesorarán a los usuarios y ciudadanos respecto a sus requerimientos.

Los puntos de atención se encuentran en el Anexo No 1 del presente documento.

Todos los puntos de atención presencial para la atención de los requerimientos de los usuarios y comunidad tendrán un horario de funcionamiento distribuido de la siguiente manera:

Lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 am y de 2:00 pm a 6:00 pm y el viernes 07:00 a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm a excepción de las inspecciones y comisarias permanentes que funcionan las 24 horas del día. En cualquier punto de recepción el ciudadano podrá radicar su petición independientemente de la idoneidad de la dependencia para resolverla, para ello los funcionarios subirán la misma al DOZZIER, sistema mediante el cual será direccionado a la dependencia correspondiente.

La ciudadanía, a parte de la radicación presencial en los puntos de recepción tendrá las siguientes opciones para presentar peticiones respetuosas dirigidas a la Administración Distrital:

Radicación vía web: Ingresar a la página institucional <https://www.barrancabermeja.gov.co/> , en el menú principal dar clic en el ítem de menú **ATENCIÓN A LA CIUDADANIA** y *posteriormente* escoger la opción de **"RADICAR PQRDS/ RADICA TU PQRSDF AQUÍ"**, allí el ciudadano deberá diligenciar todos los datos requeridos por la entidad para conocer su petición. Dentro de los términos establecidos por ley se generará la respuesta correspondiente.

Las peticiones radicadas mediante la página web son direccionadas mediante el DOZZIER hacia la Secretaría de Talento Humano y allí un funcionario se encarga hacer reparto a la dependencia destino para realizar el respectivo trámite.

Peticiones Verbales: El Servidor Público designado para la atención al ciudadano o recepción de PQRSD, escuchará la petición del ciudadano y entregará un formato para tal fin. Una vez diligenciado por el peticionario lo entregará al funcionario para que este radique la petición en la plataforma web institucional DOZZIER, entregando al usuario el número radicado de su petición y proporcionando información básica adicional a la solicitada por este; así mismo, explicará la forma de acceder a los trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad.

Para las peticiones verbales de personas con discapacidad auditiva, el funcionario de atención al ciudadano de la dependencia podrá solicitar apoyo al Centro de Relevo del

	ALCALDIA DISTRICTAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

Ministerio de las TIC (<https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>), el cual cuenta con mecanismos que facilitan la comunicación entre las partes.

Si el usuario presenta su solicitud y el funcionario no cuenta con acceso a la sede electrónica para radicar la petición, se deberá dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior a la entidad.

Las redes sociales NO están establecidas como un canal formal para la recepción de PQRSD.

Radicación vía correo electrónico: la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, tiene habilitado los correos contactenos@barrancabermeja.gov.co y defensajudicial@barrancabermeja.gov.co mediante los cuales los ciudadanos podrán enviar sus requerimientos.

El correo contáctenos está a cargo de una funcionaria que labora en la sede de la ventanilla única, ubicada al frente del palacio municipal, quien debe revisar diariamente el contenido de los requerimientos e imprimir el correo. Luego debe radicarlos en la plataforma DOZZIER y generar el número de radicado. Una vez cuente con este, informará vía correo al peticionario para su respectivo seguimiento.

El correo de defensa judicial está a cargo de un funcionario de la secretaria Jurídica, quien debe revisar diariamente el contenido de los requerimientos e imprimir el correo. Luego debe radicarlos en la plataforma DOZZIER y generar el número de radicado. Una vez cuente con este, informará vía correo al peticionario para su respectivo seguimiento.

Las peticiones que ingresen a través del correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad y deban ser resueltas, serán remitidas al correo contactenos@barrancabermeja.gov.co, a fin de que se radiquen por DOZZIER para generar el respectivo radicado. Posteriormente se dará traslado por este mismo medio al funcionario encargado de generar la respuesta.

Al peticionario se a través de correo electrónico se le informará el número de radicado, para su respectivo seguimiento.

Teléfono Institucionales: Los números telefónicos habilitados en la Alcaldía Distrital son los que aparecen en el anexo No. 1

6.4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

Con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados, respuestas a PQRSD y sugerencias para mejorar el servicio, se ha habilitado un aplicativo al cual se puede acceder mediante el siguiente enlace mailto:https://agata.barrancabermeja.gov.co/talento_humano/encuesta/View/ el cual contiene un formulario de encuesta diseñado para tal fin.

La información será analizada por la Oficina de Relación con el Ciudadano y posteriormente por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para que se adopten las acciones de mejora de ser necesario.

6.5. CONTENIDO DE LAS PQRSD

Las PQRSD deberán contener como mínimo la siguiente información:

- 1) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario deberá agregar la dirección de correo electrónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Si se trata de una solicitud de información, cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

En caso de que la PQRSD no esté completa con los requisitos anteriormente mencionados tal y como lo establece el parágrafo 1 y 2 del art. 16 de la Ley 1755, en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, una vez examinada la petición se le solicitara completar los datos necesarios y en caso de insistir en radicar la petición incompleta se procederá a dejar una nota aclaratoria.

6.6. TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El trámite de respuesta de las PQRSD presentados de forma respetuosa estarán bajo la responsabilidad y supervisión de los secretarios de despacho, Jefes de Oficinas Asesoras y/o Subsecretarios de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja respecto a los asuntos de su competencia; la Secretaría Jurídica dará trámite y respuesta a las peticiones formuladas ante el despacho del alcalde distrital con respecto a los temas que no resulten ser de competencia de los secretarios de despacho y/o de los representantes legales de los entes descentralizados del orden local.

	ALCALDIA DISTRICTAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001

Mediante el DOZZIER, las PQRSD registradas, son clasificadas y remitidas a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia; y de acuerdo con el asunto, internamente en la dependencia se hará una distribución al funcionario competente, quien se encargará de su trámite, proyección de respuesta y remisión al usuario o ciudadano según el mecanismo dispuesto para ello en la entidad.

La Oficina Asesora de Control Interno, mensualmente solicitará a cada dependencia de la Administración Distrital, el informe de estado de cada una de las PQRS, los tiempos de respuesta y el estado de estas (en trámite, cerradas).

Remisión a Oficina de Control Interno Disciplinario: Si la PQRSD 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 Disciplinario, 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 redireccionarse por esta última a un órgano de control, de investigación o judicial.


Requerimientos irrespetuosos, oscuros o reiterativos: Todo requerimiento debe ser respetuoso de lo contrario podrá ser objeto de rechazo. Llegado el caso, si no es comprensible su finalidad u objeto, esta se devolverá al usuario para que en un plazo máximo de diez (10) días la corrija o aclare. Si el usuario no lo hace, se archivará la petición dejando constancia expresa de tal situación. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información de interés general o de consulta, la Administración deberá enviar respuesta a todos los que hayan enviado la petición; sin perjuicio de que la Administración pueda dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación o en su página web.

Atención prioritaria de peticiones: Las dependencias, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al usuario (peticionario), quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

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.

	ALCALDIA DISTRICTAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001	Página: 13 de 16

Solicitud de Copias o fotocopias de documentos: La dependencia competente tendrá un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad; si en dicho lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes, los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado y este no podrá ser superior al valor comercial de referencia del mercado. En el caso de que la solicitud de expedición de copias provenga de una autoridad, tratándose del cumplimiento de un deber que permita el acceso a los documentos o la debida colaboración, no tendrá ningún tipo de costos. (Ver Resolución 4307 de 2018).

6.7. TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se presentan los tiempos establecidos para las diferentes peticiones:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o solicitudes de expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas públicas
- Treinta (30) días hábiles para atender consultas, sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de interés general o particular y solicitudes

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

- 1) 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, la administración 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.
- 2) 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.

Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remitido al usuario.

	ALCALDIA DISTRICTAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001	Página: 14 de 16

Si se presenta el caso, y no es posible contestar al peticionario dentro del término legal, la oficina competente deberá informar de inmediato esta circunstancia al usuario, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez una fecha razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

Las peticiones en las cuales se eleva una consulta a las diferentes dependencias de la entidad de acuerdo con sus funciones se deberán responder dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las solicitudes efectuadas por las autoridades y/o otras entidades serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles, de conformidad a lo dispuesto en el art. 30 del código del procedimiento administrativo.

6.8. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

En cada dependencia (secretaría, subsecretaría u oficina asesora) se contará con un funcionario designado para el manejo de correspondencia en el sistema de gestión documental DOZZIER, encargado del seguimiento y reporte de gestión respecto a las PQRSD de responsabilidad del área, verificando el cumplimiento de los términos de respuesta, con el fin de garantizar la oportuna atención a los ciudadanos y mejorar el servicio por parte del Distrito.

El servidor público designado realizará las siguientes actividades:

- Generar y consolidar un listado de las PQRSD mensual, radicadas en la dependencia, que fueron recibidas por los diferentes canales de atención y asignadas a esta de acuerdo con sus funciones y competencias.
- Identificar las PQRSD que se encuentran sin respuesta por parte de la dependencia, con el fin de solicitar a los funcionarios responsables, mediante correo electrónico, que sean atendidas, el estado de gestión o el motivo por el cual no han sido respondidas.
- Realizar informes de la situación de las PQRSD de carácter mensual, con el fin de remitirlo a la Oficina Asesora de Control Interno, quien se encargará de consolidar, evaluar y de ser necesarios formular las recomendaciones y/o acciones para mejorar el sistema de respuesta y la calidad de la información.

El informe que genera la Oficina Asesora de Control Interno acerca de los reportes de las PQRSD relacionadas con cada proceso, cuenta con el análisis respecto a los tipos, causas, efectos, oportunidad de respuesta y las acciones correctivas, preventivas o de mejora de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA			
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS			
	Código PDTE	Fecha: 29/12/2021	Versión: 001	Página: 15 de 16

El reporte debe presentarse bajo la estructura de informe que maneje la entidad al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y al representante de la Alta Dirección, cuando se programen las reuniones para informar sobre los sistemas de gestión.

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

7.1. TRAMITE DE PQRSD MEDIO ESCRITO Y VERBAL

Archivo adjunto con flujograma del Procedimiento

8. POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN Y DE CONTROL

- Dar a conocer a través de cualquier medio de comunicación, de la existencia de la Oficina de Relación con el Ciudadano a fin de que los grupos de valor y de interés sepan su ubicación.
- Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos.
- Es necesario evaluar, suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la entidad, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas, contribuyendo a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.
- El retardo injustificado, será causal de sanción disciplinaria. Se debe asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación.
- Se deben dar a conocer todas las decisiones, mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones ordenadas por la ley.
- Los interesados, tendrán oportunidad de conocer y de controvertir las decisiones por medios legales.
- Se deben diseñar los formatos de control y/o un programa para sistematizar las solicitudes.
- Socializar en la comunidad sus deberes, derechos, los recursos legales de protección al ciudadano, normatividad, actitudes que afectan el servicio.
- Dar a conocer por los diferentes medios, la carta de trato digno.

9. FORMATO

- Formato registro PQRSD
- Formulario de Encuesta de percepción del servicio mediante aplicativo
- Formato de PQRSD Verbal

10. ANEXOS

**PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Código PDTE

Fecha: 29/12/2021

Versión: 001

Página: 16 de 16

- Anexo No 1. Listados de Puntos de Atención al Ciudadano en las diferentes dependencias.
- Anexo No 2. Carta de Trato Digno
- Anexo No 3. Flujograma PQRSD Barrancabermeja
- Anexo No 4. Infograma PQRSD Barrancabermeja
- Anexo No 5. Ruta PQRSD Barrancabermeja
- Anexo No 6. Niveles de Atención Barrancabermeja
- Anexo No. 7 Oferta Institucional, trámites y Otros procedimientos administrativos

11. CONTROL DEL CAMBIO

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	29/12/2021	Emisión Inicial en el marco del MIPG