



DECRETO NÚMERO
08 ABR 2019

0000051

“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS”

El Alcalde del Municipio de Caldas Antioquia, en uso de sus atribuciones constitucionales, y en especial las conferidas por la Ley 1437 de 2011 y,

CONSIDERANDO

Que la Ley 1437 de 2011, estableció los criterios para las implementaciones del Sistema de Peticiones y el uso de medios electrónicos. En este sentido, en el artículo 7, numeral 8 ibídem expresa la adopción de medios electrónicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquello.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, menciona en el numeral 2.3.5 el Servicio al Ciudadano, la necesidad de gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Que en virtud de lo anterior, en el año 2017 se implementó en la Entidad el Sistema de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) mediante la utilización del Sistema CODWEB el cual integra la recepción, radicación, registro y seguimiento de los PQRS.

Que esta herramienta de comunicación directa, ha permitido dar cumplimiento a las exigencias y lineamientos definidos desde el Gobierno Nacional, en beneficio de la transparencia, la participación y el mejoramiento en la relación del Estado – Ciudadano.

Que la Administración Municipal tiene como reto institucional orientar y escalar a niveles superiores el manejo, clasificación y seguimiento al grado de cumplimiento en la atención integral al Ciudadano a través de las PQRS.

Que como consecuencia de lo anterior, la Administración Municipal implementó dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, el procedimiento

Alcaldía de Caldas Antioquia, Carrera 51 N° 127 Sur 41. Conmutador. 3788500
URL <http://caldasantioquia.gov.co>/Facebook: alcaldíadecaldas Twitter: @caldasalcaldía



COA

F-CC-44
Versión: 3

0 0 0 0 5 1

0 8 ABR 2019



y protocolo de Atención al Ciudadano – PQRS como una herramienta para la administración responsable de la información y necesidades de la comunidad, el cual requiere de un seguimiento constante.

Que, en mérito de lo expuesto,

DECRETA

ARTÍCULO PRIMERO: ADÓPTESE el Procedimiento y Protocolo de Atención al Ciudadano PQRS dentro del Proceso de Gestión Documental de la entidad con el Código P-GD-06, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVO. Recibir, tramitar y resolver las Peticiones (derechos de petición), Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S) que se reciben por los diferentes canales dispuestos por la Administración Municipal.

ARTÍCULO TERCERO: SEGUIMIENTO. El Procedimiento y Protocolo de Atención al Ciudadano cuenta con un seguimiento permanente al trámite y al tiempo de respuesta dado los diferentes tipos de petición.

ARTÍCULO CUARTO: INTEGRACIÓN. Integrar al presente Decreto el Procedimiento y Protocolo de Atención al Ciudadano PQRS establecida con el Código P-GD-06.

El presente Decreto rige a partir de su fecha de expedición.

Dado en la Alcaldía del Municipio de Caldas Antioquia, a los **0 8 ABR 2019**

COMUNIQUESE Y CUMPLASE
CARLOS EDUARDO DURAN FRANCO
Alcalde

Proyectó y digitó: Daniela Ruiz Ospina
Vo.bo. Oficina Asesora Jurídica

NOVA

Alcaldía de Caldas Antioquia, Carrera 51 N° 127 Sur 41. Comutador: 3788500
URL <http://caldasantioquia.gov.co>/Facebook: alcaldíadecaldas Twitter: @caldasalcaldia



F-CC-44
Versión: 3