

	PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)	Código: P-GD-06
		Versión: 8
		Fecha actualización: 2019-03-27

1. **OBJETIVO:** Recibir, tramitar y resolver las Peticiones (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S) que se reciben en la Administración Municipal.

2. **ALCANCE:** Inicia desde la recepción de Peticiones (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos y Sugerencias por los diferentes canales dispuestos y termina con la realización de las encuestas de satisfacción.

3. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES:** Los siguientes son los términos y definiciones más usados.

- **Edicto:** Cartel expuesto en un lugar público con un aviso o disposición oficial.
- **Petición:** es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.
- **PQRS:** Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos y Sugerencias que instaura un ciudadano ante una entidad prestadora de Servicio.
- **Queja:** Es el medio a través del cual una persona o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario, con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica, 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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos	Secretario de Servicios Administrativos	Secretario de Secretaria de Planeación
Fecha: 2019-03-27	Fecha: 2019-03-27	Fecha: 2019-03-27



PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

4. CONTENIDOS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLEE
1	Recepcionar las P.Q.R.S	<p>1.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</p> <p>1.1.1 Atender al ciudadano en la taquilla de PQRS, si el ciudadano se acerca a otra dependencia el funcionario que lo atienda deberá:</p> <p>A. Si el peticionario cuenta con correo electrónico deberá cargarla a través del sitio web www.caldasantioquia.gov.co – Peticiones, Quejas y Reclamos.</p> <p>B. Si el peticionario no cuenta con correo electrónico, el funcionario se debe comunicar con la taquilla de PQRS.</p> <p>C. Si el peticionario requiere atención personalizada, se debe dirigir a la taquilla.</p> <p>D. Si el peticionario no se siente conforme, se le informaran los distintos canales de atención como son, buzón de sugerencia, pagina web, radicarla por escrito y/o correo electrónico.</p> <p>E. Uso del Formato F-CP-10 (Petición, queja, reclamo, sugerencia): se debe orientar al ciudadano, desde cualquier Secretaria o dependencia, para el diligenciamiento del formato F-CP-10 indicándole, que cuando el formato este totalmente diligenciado, le debe sacar fotocopia y luego llevarlo al archivo central para radicarlo, en caso de que el usuario solicite hacer uso del canal Virtual y requiera ayuda para ingresar</p>	Funcionario del Archivo o Funcionarios Operadores de las Diferentes Dependencias Designados para Manejo de la Plataforma de P.Q.R.S

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

1	Recepcionar las P.Q.R.S	<p>su PQRS por la página web del Municipio, el funcionario que lo atienda está en el deber de ingresar a la página web e ingresar la solicitud del peticionario.</p> <p>1.2 ATENCIÓN VIRTUAL (PAGINA WEB Y/O CORREO ELECTRÓNICO)</p> <p>1.2.1 Ingresar a la página web en el link PQRS http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/ y diligenciar la información.</p> <p>1.2.2 El peticionario deberá dirigir su solicitud al correo electrónico Contactenos@caldasantioquia.gov.co indicando el asunto, nombre, teléfono (opcional) y correo electrónico de notificación.</p> <p>1.3 ATENCION POR MEDIO FISICO</p> <p>1.3.1 el peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia su petición con mínimo los siguientes datos:</p> <p>Nombre, Dirección, teléfono, correo electrónico (o forma de notificación deseada).</p> <p>NOTA: cuando el peticionario no indique ningún medio para la notificación de su solicitud, se clasificará como una entrega física dentro del software PQRS. Será responsabilidad del operador de dependencia PQRS solicitar la publicación de la respuesta en la sección de notificación electrónica del sitio web institucional ubicada en el siguiente link https://www.caldasantioquia.gov.co//alcaldia/notificaciones_electronicas</p> <p>1.4 BUZÓN DE SUGERENCIAS</p>	Funcionario del Archivo o Funcionarios Operadores de las Diferentes Dependencias Designados para Manejo de la Plataforma de P.Q.R.S
---	-------------------------	---	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

	<p>1.4.1 El peticionario debe diligenciar el formato F-CP-10 y lo deposita en los buzones habilitados en las distintas dependencias de la Administración Municipal. (Las PQRS encontradas en los buzones serán registradas en el sistema de información dispuesto para ello).</p> <p>NOTA: Se abrirán los buzones de sugerencias de cada dependencia todos los viernes, la apertura la debe realizar un funcionario de atención al ciudadano, un funcionario de control interno y un veedor externo.</p> <p>1.5 ATENCIÓN TELEFÓNICA</p> <p>El peticionario se debe comunicar a la línea telefónica 378 85 00 Ext 116 donde el operador recibirá la solicitud y posteriormente registrará en el sistema de información dispuesto para ello.</p>	
	<p>2.1 CANAL PRESENCIAL</p> <p>El servidor público que reciba y atienda al ciudadano debe:</p> <p>A. Preguntar al ciudadano si cuenta con correo electrónico, de ser así, debe ingresar a la página web www.caldasantioquia.gov.co en el botón de PQRS y diligenciar el formulario, al finalizar entregar el radicado al ciudadano, sin embargo, el sistema de PQRS enviara automáticamente una copia para el seguimiento de la solicitud. El funcionario le debe indicar al ciudadano los medios para hacer el respectivo seguimiento. Ver canales del numeral 1.1, Literal D.</p>	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

2	Registro o Radicación de PQRS	<p>B. Si el usuario no cuenta con correo electrónico lo debe comunicar a la línea 378 85 00 Ext 116 para remitirlo con el operador de PQRS quien registrara la solicitud (ver numeral 2.5).</p> <p>C. Si el usuario requiere atención personalizada el funcionario, servidor público u operador de PQRS, solicitara la información mínima para diligenciar el formulario de PQRS indicando tipo de solicitud, descripción y medio por el cual se requiere la respuesta, después de esto el funcionario debe imprimir y entregar una copia de la solicitud al ciudadano indicando por qué medios puede hacer el seguimiento a su PQRS. Ver canales del numeral 1.1, Literal</p> <p>D. Si el usuario no se siente conforme, el funcionario debe informar los 4 canales restantes que son página web, buzón de sugerencias, radicación por escrito y correo electrónico.</p> <p>E. Uso del Formato F-CP-10 (Petición, queja, reclamo, sugerencia): se debe orientar al ciudadano, desde cualquier Secretaria o dependencia, para el diligenciamiento del formato F-CP-10 indicándole, que cuando el formato este totalmente diligenciado, le debe sacar fotocopia y luego llevarlo al archivo central para radicarlo, en caso de que el usuario solicite hacer uso del canal Virtual y requiera ayuda para ingresar su PQRS por la página web del Municipio, el funcionario que lo atiende está en el deber de ingresar a la página web e ingresar la solicitud del peticionario.</p> <p>2.2 CANALES ELECTRÓNICOS</p>	Funcionario del Archivo o Funcionarios Operadores de las Diferentes Dependencias Designados para Manejo de la Plataforma de P.Q.R.S
----------	-------------------------------	---	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

2	Registro o Radicación de PQRS	<p>El solicitante debe remitirse a lo establecido en el numeral 1.2 para utilizar los canales electrónicos.</p> <p>A. En el caso del registro en el sitio web a través del botón de PQRS debe diligenciar la información solicitada (los datos mínimos son: tipo de solicitud, correo electrónico, descripción de la solicitud, medio de respuesta) donde sí, el usuario requiere medio de respuesta diferente a correo electrónico o entrega física deberá diligenciar los demás campos del formulario, adicionalmente se debe dar la validación para la autorización de uso de datos personales. Al guardar la solicitud automáticamente llegara una copia de la información junto con el código de radicación y medio de seguimiento</p> <p>B. El peticionario remite la solicitud al correo electrónico contactenos@caldasantioquia.gov.co y el operador de PQRS debe ingresar la información a través del canal otros medios al Software de PQRS, indicando el correo electrónico del cual fue recibida la información y anexando un pantallazo de la solicitud recibida. Debe determinar el tipo de solicitud e ingresar en la fuente correo electrónico, se debe indicar el medio de respuesta, a menos que el solicitante requiera otro tipo de notificación que no sea correo electrónico deberá tener los datos completos.</p> <p>2.3 MEDIO FISICO O CORRESPONDENCIA</p> <p>El peticionario deberá radicar su solicitud en la ventanilla única de correspondencia donde</p>	Funcionario del Archivo o Funcionarios Operadores de las Diferentes Dependencias Designados para Manejo de la Plataforma de P.Q.R.S
---	-------------------------------	--	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

2	Registro o Radicación de PQRS	<p>debe indicar nombre completo, medio de notificación los cuales pueden ser dirección, correo electrónico o teléfono. El funcionario o encargado de la taquilla debe radicar el documento en original y copia en el sistema de gestión documental del área metropolitana.</p> <p>Luego se pasa a clasificación documental para registro en la planilla de PQRS, y al operador para el registro previo en el Software de PQRS. El operador de PQRS verifica los documentos recibidos e inicia el registro a través de otros medios ingresando toda la información que aparezca en el documento del solicitante, se debe ingresar el número de radicado de la taquilla única de correspondencia dentro del campo de identificador para permitir la búsqueda de los documentos por cualquiera de los dos radicados (Taquilla y Software). Se debe indicar como medio de notificación preferiblemente correo certificado si se cuenta con todos los datos, en caso contrario la entrega se realizará por correo electrónico, telefónicamente o entrega física. Se debe registrar en el documento de forma manual el número de la PQRS con el que quedo asignado para llevar el control del físico frente a la solicitud del registrado.</p> <p>2.4 BUZON DE SUGERENCIAS</p> <p>El funcionario, servidor público u operador de PQRS dará apertura de los buzones de sugerencias con el acompañamiento de un funcionario de control interno y un veedor ciudadano ubicados las distintas dependencias, la apertura de los buzones se hará semanalmente los días viernes. Las PQRS que sean encontradas en los buzones</p>	Funcionario del Archivo o Funcionarios Operadores de las Diferentes Dependencias Designados para Manejo de la Plataforma de P.Q.R.S
---	-------------------------------	---	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

2	Registro o Radicación de PQRS	<p>deberán ser ingresadas por el operador de PQRS a través del botón otros medios, registrando los datos del solicitante que contenga el formulario, indicando como fuente buzones; Se debe digitalizar el formato y anexar a la solicitud dentro del software de PQRS, así mismo registrar en el documento de forma manual el número de la PQRS con el que quedo asignado para llevar el control del físico frente a la solicitud del registrado. Los físicos originales de los buzones de sugerencia se quedan en la oficina de ventanilla única de atención al ciudadano para soporte del acta.</p> <p>2.5 TELEFÓNICO</p> <p>El funcionario, servidor público u operador de PQRS recibe la solicitud telefónica e inmediatamente la va ingresando a través de otros medios en el software de PQRS, debe solicitar al peticionario que indique el medio de notificación y de acuerdo a esto los datos que corresponda para dicho envió; antes de finalizar la llamada se debe indicar el número de radicado y los medios de seguimiento.</p>	Funcionario del Archivo o Funcionarios Operadores de las Diferentes Dependencias Designados para Manejo de la Plataforma de P.Q.R.S
		<p>El funcionario, servidor público u operador de PQRS verificara el contenido de las solicitudes que se encuentren en el listado de pendientes en el software de PQRS y que no hayan sido asignadas, al realizar la revisión asignara la solicitud a la o las dependencias responsables, y enviara copia a las demás partes interesadas según sea el caso:</p> <p>A. Si es asignación a una sola dependencia: el operador ingresa a la solicitud dando clic en el número de</p>	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

3	Asignación y direccionamiento de las PQRS a las dependencias responsables	<p>radicado, debe ingresar en la pestaña de descripción para verificar el contenido, debe ingresar al botón asignar ubicado en la parte superior izquierda, dependiendo el caso se asignará por dependencia o por usuario, según sea el caso indicando la observación de la asignación.</p> <p>B. En caso de ser varios destinatarios o ser una PQRS compartida: el operador deberá asignar un titular responsable de articular todas las respuestas de las demás dependencias que deban intervenir, en la nota o razón de la asignación al titular se debe indicar que es una respuesta compartida y con qué o a que dependencias fue asignada la solicitud. Posterior a esto el operador debe ingresar a la pestaña de respuesta compartida y añadir a las dependencias participantes, para esa asignación solo se hará por dependencia, en la razón de la asignación se debe indicar quien es el titular de la solicitud. En algunos casos cuando no sean claras las competencias de las dependencias con las cuales se deba compartir, el operador deberá asignar al titular e indicarle en la razón de la asignación que debe compartirla con las demás dependencias responsables.</p>	Funcionario del Archivo designado para Manejo P.Q.R.S
3	Asignación y direccionamiento de las PQRS a las dependencias responsables	<p>C. Solo se enviará copia a otra dependencia por solicitud del petionario, y estos no podrán intervenir en la respuesta, toda vez que él envío de copias no es vinculante, por lo tanto, no se enviara con copia a la</p>	Funcionario del Archivo designado para Manejo P.Q.R.S

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

		oficina Asesora jurídica, a la Alcaldía u otra dependencia.	
4	Reasignar la PQRs	<p>4.1 El funcionario, servidor público u operador de PQRs, reasignara las solicitudes cuando sean delegadas a un funcionario que no tiene la competencia o no le corresponde.</p> <p>4.2 Cuando un jefe de dependencia asigna las PQRs directamente a un funcionario para dar trámite.</p> <p>NOTA: Las copias no se contemplan como asignaciones ya que estas no son vinculantes.</p>	Funcionario de Cada Dependencia designado para Manejo de P.Q.R.S
5	Recopilar la información necesaria para la respuesta a la PQRs	El responsable de dar trámite a la PQRs, recopila la información necesaria para generar la respuesta de fondo a la petición	Funcionario designado de Cada Dependencia para Manejo de P.Q.R.S
6	Proyectar respuesta	<p>El responsable de dar trámite a la PQRs designado por el funcionario, servidor público u operador de PQRs o por el operador de dependencia, expide la respuesta de fondo a la petición teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho.</p> <p>Nota: La persona responsable de tramitar y subir la respuesta debe tener claro los tiempos de solución y respuesta relacionados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Denuncia (15) Quince días hábiles.• Felicitación (15) Quince días hábiles• Petición de Consulta (30) Treinta días hábiles.• Petición de Documentación (10) Diez días hábiles.• Petición de Información (10) Diez días hábiles.	Funcionario designado de Cada Dependencia para Manejo de P.Q.R.S

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

		<ul style="list-style-type: none"> • Queja (15) Quince días hábiles. • Reclamo (15) Quince días hábiles. • Sugerencia (15) Quince días hábiles. 	
7	Solicitar ampliación de plazo	<p>En caso de que por alguna situación justificada no pueda dar respuesta en el término al derecho de petición, el responsable de dar trámite a la PQRS designado, a través del software, hará la ampliación de términos pertinente antes del vencimiento del plazo, donde se le informará al peticionario el tiempo en que se le dará respuesta de fondo cumpliendo con los lineamientos establecidos en la ley.</p> <p>Nota: El software de PQRS, cuenta con la opción (botón) de ampliación de términos en la parte superior izquierda de la solicitud, en caso de ser requerido.</p>	Funcionario del Archivo designado para Manejo P.Q.R.S
8	Cargar respuesta al software de PQRS	El responsable de dar trámite a la PQRS designado, escanea la respuesta proyectada y carga el archivo adjunto en el software de PQRS para que sea revisado por el operador (auditor) del software de PQRS, y en caso de que la respuesta no cumpla con los lineamientos establecidos por la Administración Municipal, se rechazará para ser revisada nuevamente por el funcionario que la respondió.	Funcionario designado de Cada Dependencia para Manejo de P.Q.R.S
9	Revisar el contenido de la respuesta	El operador (auditor) de las PQRS de la secretaría de servicios administrativos, revisa la alerta que se genera en el Software de PQRS, indicando el número de la solicitud resuelta. Ingresar en el Software y revisa que el contenido de la respuesta corresponda a la petición, en caso de ser ampliación de términos, se verifica el contenido y el adjunto donde se indique el motivo y los plazos según	Funcionario de la Oficina Asesoría Jurídica Designado como Operador Auditor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

		<p>lo establecido en la Norma. (se da el plazo mas no fecha).</p> <p>Si la respuesta no es adecuada para la solicitud, se rechaza y se explica al servidor público responsable de la respuesta el motivo, al rechazar la respuesta se genera una alerta en el software donde muestra que se rechazó, adicional a esto el software envía un correo electrónico como alerta del rechazo de la respuesta.</p> <p>NOTA: El tiempo para dar respuesta le sigue contando los días a partir del rechazo hasta que no se vuelva a generar una nueva respuesta.</p>	
10	Enviar la respuesta	<p>El operador (auditor) de las PQRS de la secretaría de servicios administrativos, en caso de que la respuesta sea adecuada procede a aceptarla, se verifica el medio de notificación solicitado por el usuario, así:</p> <p>A. NOTIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO: En la notificación por correo electrónico el software de PQRS automáticamente envía la respuesta al correo electrónico referenciado por el Ciudadano en la petición.</p> <p>B. NOTIFICACIÓN ENTREGA FÍSICA: En la notificación de entrega física se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado, llama al usuario para informarle que la respuesta ya se encuentra generada en la Administración Municipal y que se debe dirigir a la oficina Ventanilla única de atención al ciudadano por la respuesta</p>	Funcionario del Archivo Designado para el Manejo de las P.Q.R.S

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

10	Enviar la respuesta	<p>a su solicitud y se le indica el nombre del servidor público que le hará entrega de dicha respuesta y los horarios de atención. Se hace aclaración al Ciudadano que si tiene alguna inquietud referente a la respuesta se debe contactar con la dependencia que la generó.</p> <p>C. NOTIFICACIÓN TELEFÓNICA: En la notificación telefónica se realizará una llamada, informando que la respuesta ya se encuentra generada en la Administración Municipal y se procede a leer el contenido de dicha respuesta. Se hace aclaración al Ciudadano que, si tiene algún tipo de pregunta referente al contenido de ésta, se debe contactar con la dependencia que la generó.</p> <p>D. NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO: Para el envío por correo certificado luego de aceptada por el operador(auditor) del software de PQRS, la dependencia responsable debe radicar el documento de salida en la ventanilla única de correspondencia junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado y el mismo día el servidor público responsable del registro ante la empresa de mensajería realizará el envío</p> <p>NOTA: Las respuestas que no se acepten ese día, se les dará prioridad al día siguiente hábil, para proceder al envío.</p> <p>NOTA: En los casos de entrega física y correo certificado el operador de PQRS del Archivo, imprime las respuestas y realiza el proceso de radicación, notificación vía telefónica, haciendo uso de la empresa de mensajería contratada, del mensajero interno de la Administración Municipal y/o del funcionario encargado del Archivo, dejando constancia y registro de entrega de las mismas.</p>	Funcionario del Archivo Designado para el Manejo de las P.Q.R.S
10	Enviar la respuesta		Funcionario del Archivo Designado para el Manejo de las P.Q.R.S

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

11	Notificación por aviso	<p>Toda la correspondencia devuelta por cualquiera de las causales de devolución (Dirección Incorrecta, No vive el solicitante, o quien se rehusó a recibir), el operador de PQRS de la unidad de correspondencia procederá a escanear la respuesta junto con la guía de devolución y la publicará en el sitio web https://www.caldasantioquia.gov.co//alcaldia/notificaciones_electronicas en el cual el ciudadano podrá consultar su respuesta a través de un buscador por palabra clave, cedula o radicado.</p> <p>Adicional a esto, se buscan mecanismos de contacto con el ciudadano para reenviar físicamente la respuesta, corroborar información o para informar que se acerquen a reclamar la respuesta</p>	Funcionario del Archivo designado para Manejo P.Q.R.S
12	Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuesta de las PQRS y requerir a los responsables	<p>El operador(auditor) del software de PQRS de la Secretaría de Servicios Administrativos realiza seguimiento permanente al trámite y al tiempo de respuesta dado a los diferentes tipos de petición, y requiere a los responsables de tramitar las PQRS para que den respuesta dentro de los términos legales y, periódicamente presenta al jefe de la unidad administrativa los resultados de este seguimiento.</p>	Funcionario de la Secretaria de Servicios Administrativos designado como Operador (Auditor) de PQRS
12	Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuesta de las PQRS y requerir a los responsables	<p>Si la solicitud se encuentra vencida dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011. El incumplimiento a lo estipulado en la citada ley, obliga a que la dependencia coordinadora del sistema, <i>"informe a la oficina de control interno y control disciplinario, el incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRS por parte de las</i></p>	Funcionario de la Secretaria de Servicios Administrativos designado como Operador (Auditor) de PQRS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

		<i>diferentes dependencias para lo pertinente de acuerdo a su competencia”.</i>	
13	Elaborar, presentar y enviara la Oficina de Comunicaciones el informe Semestral de las PQRS para Publicación en la página Web.	El funcionario servidor público u operador de PQRS, elabora, presenta y publica los informes requeridos por los órganos de control y partes interesadas, de acuerdo a los plazos establecidos.	Funcionario de la Oficina de Control Interno Designado para manejo de PQRS
14	Publicación del Informe Semestral de PQRS en la página Web	El funcionario de la oficina de comunicaciones encargado de realizar las publicaciones en la página en la Página Web, después de recibir la solicitud por parte de la Oficina de Control Interno, realiza el proceso de publicación del Informe Semestral de PQRS en la página web de la Alcaldía Municipal de Caldas en el siguiente LINK http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/pqrdf	“Funcionario Designado de la Oficina de Comunicaciones para Realizar Publicaciones en la Página Web”
15	“Realizar Encuesta de Satisfacción y Subir las Guías de Entrega de la Empresa de Mensajería Contratada	El operador de PQRS de la oficina de Informática debe realizar las encuestas de satisfacción desde la plataforma de PQRS haciendo un sondeo del 10% mensual, comunicándose con ciudadano vía telefónica o por correo electrónico. Debe descargar las guías de entrega de la página web o mediante un usuario y contraseña asignado por la empresa de mensajería contratada y subirlas a la plataforma de PQRS ingresando al botón GUÍA ubicado en la parte superior derecha.	“Funcionario Designado del Área de Informática”

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27

	PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)	Código: P-GD-06
		Versión: 8
		Fecha actualización: 2019-03-27

“PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO”

CONDICIONES PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS

- **Saludo Cordial:** El funcionario que atienda al ciudadano debe ser muy cordial y mostrar una cara amable al momento de saludar y recibir al ciudadano, preguntar cómo se encuentra usando frases cortas como: “Buenos Días” ¿Cómo está, ¿cómo le va? ¿Cómo se encuentra el día de hoy” “En que le Puedo Ayudar” Bienvenida” esto genera buena impresión y buena imagen desde el principio?
- **Sonreír:** El funcionario que atienda al ciudadano debe brindarle una sonrisa, esto genera confianza y tranquilidad al usuario.
- **No perder de vista al Ciudadano:** El funcionario debe mirar fijamente al ciudadano al momento de dirigirse y al escucharlo, generando respeto y educación al usuario.
- **Invitar al Ciudadano de Manera Cordial a Sentarse:** El funcionario que atienda al ciudadano debe invitarlo de manera cordial a sentarse, esto genera comodidad y un buen servicio, haciéndole sentir al ciudadano que es importante para la Administración Municipal.
- **Igualdad:** El funcionario que atienda al ciudadano debe dar un trato cordial a todos los ciudadanos sin importar su apariencia física o capacidad física, sin discriminar a ningún ciudadano.
- **Equitativo:** El funcionario que atienda al ciudadano debe ser equitativo, no se deben tener preferencias por vínculos de amistad, familiares o políticos.
- **Prioridad:** El funcionario que atienda al ciudadano debe dar prioridad en la atención a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, mujeres con niños de brazos y a los adultos mayores.
- **Oportunidad en el Servicio:** El funcionario que atienda al ciudadano, no debe librarse fácilmente de él, enviándolo a otras dependencias para que le den solución a su solicitud o diciéndole simplemente las siguientes frases: “No sé”, “No tengo Idea” “No me corresponde” “no es de mi incumbencia” “vaya a tal dependencia a ver si de pronto le colaboran” “vuelva mañana” “vuelva a radiar la información que se extravió.” El funcionario que lo atienda no debe permitir que el ciudadano de vueltas por toda la Administración sin recibir solución alguna, debe acompañarlo a la oficina o dependencia donde le puedan brindar una solución a su solicitud y

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27

	PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)	Código: P-GD-06
		Versión: 8
		Fecha actualización: 2019-03-27

comprometerse únicamente con lo que se pueda cumplir, sin decir mentiras creando una esperanza de respuesta falsa al usuario.

- **Lenguaje Claro:** El funcionario debe brindar al ciudadano una respuesta completa con lenguaje claro, oportuno, evitar el lenguaje técnico para no confundir al usuario y ser creativo para que el ciudadano se sienta satisfecho.
- **Actitud Positiva:** El funcionario que atienda al ciudadano debe tener buena disposición para entender las necesidades y peticiones del usuario, disponer de tiempo para escuchar con atención al ciudadano sin interrumpirlo mientras habla.
- **Buena Presentación:** El funcionario que atienda al ciudadano debe ser pulcro y tener buena presentación personal, para dar una buena imagen al usuario y se sienta a gusto con el servidor público que lo atiende.
- **Postura Corporal:** El funcionario que atienda al ciudadano debe estar siempre en perfecta posición, con la espalda recta, manejar el tono de voz y agradables gestos, que le permitan al ciudadano entender un lenguaje corporativo.
- **Despedida:** El funcionario que atienda al ciudadano debe despedirse de manera cortés usando las siguientes frases cortas: “Con mucho Gusto” “Para Servirle” “En lo que le Pueda Servir Con todo Gusto” “Que Tenga un Feliz Día, Tarde o Feliz Fin de Semana” “**Hasta Luego, Con Mucho Gusto, que le Vaya muy Bien**”

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1437 de 2011 Art. 16
- Ley 1474 de 2011 Art. 76
- Ley 1755 de 2015 Capítulo I-II-III Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Lineamientos en la arquitectura de Gobierno en Línea

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos	Secretario de Servicios Administrativos	Secretario de Secretaria de Planeación
Fecha: 2019-03-27	Fecha: 2019-03-27	Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

6. REGISTROS DE CALIDAD

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
F-CP-10	Recepción de Petición, (Derecho de Petición Queja, Reclamo y Sugerencia	Secretario de Despacho de Servicios Administrativos	Archivo Central	Carpeta de P.Q.R.S	Archivados en Unidades de Conservación de uso exclusivo del responsable	El establecido en las T.R.D.	El establecido en las T.R.D.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
22/10/2018	5	<p>El literal C. de la actividad número 3, se modifica de la siguiente manera quedando así: Solo se enviará copia a otra dependencia por solicitud del peticionario, y estos no podrán intervenir en la respuesta, toda vez que él envió de copias no es vinculante, por lo tanto, no se enviara con copia a la oficina asesora jurídica, a la Alcaldía u otra dependencia. Se elimina la siguiente nota de la actividad número 3 del procedimiento de PQRS: Nota: en el caso de los derechos de petición se asignarán a la dependencia responsable, no obstante, se enviará copia a la alcaldía y a la oficina jurídica para su respectivo seguimiento. Se adiciona en la actividad número 6 del procedimiento de PQRS la siguiente nota</p>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27



**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE
SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)**

Código: P-GD-06

Versión: 8

Fecha actualización: 2019-03-27

		<p>relacionada a continuación que estaba faltando dentro del procedimiento y la cual muchos funcionarios no tienen claro. Nota: La persona responsable de tramitar y subir la respuesta debe tener claro los tiempos de solución y respuesta relacionados a continuación: <input type="checkbox"/></p> <p>Denuncia (10) Diez días hábiles. Felicitación (30) Treinta días hábiles. Petición de Consulta (30) Treinta días hábiles. <input type="checkbox"/> Petición de Documentación (10) Diez días hábiles. Petición de Información (15) Quince días hábiles. Queja (15) Quince días hábiles. Reclamo (15) Quince días hábiles. Sugerencia (30) Treinta días hábiles.</p>
<p>21/11/2018</p>	<p>6</p>	<p>Se modifica actividad Número 1 "Recepcionar los PQRS" Numeral 1.1 Protocolo de Atención Presencial Numeral 1.1.1 y la actividad número 2 "Registro o Radicación de</p>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27</p>	<p>Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27</p>	<p>Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27</p>

	PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S)	Código: P-GD-06
		Versión: 8
		Fecha actualización: 2019-03-27

		<p>PQRS” Numeral 2.2 canal Presencial. Se modificó la Actividad Numero 6 “Proyectar respuesta”. En esta actividad cambiaron los tiempos de solución y respuesta.</p>
--	--	---

8. ANEXOS

F-CP-10 Recepción de Petición (Derecho de Petición), Queja, Reclamo y Sugerencia

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo – Archivo Secretaria de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Servicios Administrativos Fecha: 2019-03-27	Secretario de Secretaria de Planeación Fecha: 2019-03-27