
 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

## ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA-CUNDINAMARCA



Alcaldía Municipal de Soacha


**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Soacha, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y reconociendo la importancia de mejorar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ciudadana como parte de la estrategia de servicio al ciudadano adoptada por la Administración Municipal, presenta a continuación el MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS V.4, como un instrumento para definir pautas de acción dirigidas a los servidores de la administración municipal para atender y responder requerimientos ciudadanos. Este documento a su vez permite generar información para sensibilizar y socializar conceptos de utilidad para la ciudadanía en referencia a esta gestión.

En este sentido se institucionaliza el presente manual, en virtud del Eje Estratégico Institucional – Por una Soacha con instituciones más legítimas del Plan de Desarrollo Municipal “EL CAMBIO AVANZA 2020-2023” y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, acogido a través de la Resolución No. 231 de 2016, como una de las bases para la promoción de confianza ciudadana; de tal forma que se constituye también, como una valiosa herramienta para el Proceso de Servicio al Ciudadano, el cual tiende a mejorar la gestión de la recepción y el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía a través de los canales de atención disponibles, facilitando la proyección de respuestas oportunas, claras, concretas y satisfactorias a las PQRSD allegadas a la Entidad.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

## 1. OBJETIVO GENERAL

Describir las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro y atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas a la administración municipal de Soacha.

### 1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer los lineamientos para la adecuada y eficaz recepción y atención de los requerimientos que la ciudadanía allegue.


Promover los criterios de responsabilidad, oportunidad y calidad para las respuestas que brinda la Entidad a la comunidad.

## 2. ALCANCE


Abarca la puesta en marcha de la Administración Municipal a favor de la ciudadanía, desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los diferentes canales para ello dispuestos, su registro, trámite, respuesta, análisis y adopción de respuestas de fondo o la promoción de investigaciones de diferente índole ante la autoridad competente, además de la adopción de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos.

## 3. MARCO LEGAL


NORMA	MATERIA
Constitución Política de 1991 Artículo 1 Artículo 2 Artículo 13 Artículo 20 Artículo 23 Artículo 74 Artículo 79 Artículo 86 Artículo 209 Artículo 270	Servicio al Ciudadano como fin esencial del Estado Trato y Protección de derechos por parte de las Autoridades Derecho Fundamental de Petición Acción de Tutela Derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley Función Administrativa al servicio del interés general.
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.
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

Ley 190 de 1995 Artículo 54.	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.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
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.
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
CONPES 3649 de 2010	A través de este documento se presenta a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes) los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo del Estado requeridas para contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.
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.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
CONPES 3785 de 2013	Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos.

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

Decreto 1377 de 2013	desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1081 de 2015	por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	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 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Acuerdo 060 de 2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
Resolución Municipal 1721 de 2015	Por medio de la cual se actualiza el manual de procesos y procedimientos de la Alcaldía Municipal de Soacha.
Decreto 780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
Decreto 124 del 26 de enero de 2016	Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.921 de 18 de enero de 2022.
ISO 10001:2007	Alto nivel de satisfacción del cliente a través de un código de conducta (Promesas y disposiciones)
ISO 10002:2004	Proceso de tratamiento de quejas eficaz y eficiente
ISO 10003:2007	Planificar, diseñar, desarrollar, utilizar, mantener y mejorar la resolución de conflictos externa eficaz y eficiente para quejas relacionadas con el producto.
ISO 10004:2012	Realiza el seguimiento y mide la satisfacción del cliente

#### 4. DEFINICIONES

**Actitud:** la mejor disposición de ánimo expresada en comportamientos verbales y corporales que generan confianza en quien solicita el servicio.

**Actitud de servicio:** es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades, que exigen un trato personalizado.

**Actitud de servicio entre servidores:** para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.


**Anónimo:** manifestación virtual, escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.

**Aptitudes y habilidades:** característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de la persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

**Atención al ciudadano:** escuchar y orientar al ciudadano sobre la petición que manifieste.

**Atención preferencial:** es el servicio que se le brinda desde la Alcaldía de Soacha, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Las capacitaciones sobre enfoque diferencial que facilitan el acceso a la información a personas que se encuentren en condición de discapacidad, deberán ser asistidas por el ministerio público, De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 1712 de 2014.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

**Atributos de servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Buen trato:** se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna

**Calidez:** entorno propicio donde una persona, o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de bienestar.

**Canal de atención:** mecanismo o instrumento para la orientación de la ciudadanía o la recepción y respuesta de las PQRSD que ingresan a la Entidad Municipal; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.

**Ciudadano:** persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

**Cliente (usuario):** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTCGP 1000:2009). Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

**Competencias:** las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

**Comunicaciones oficiales:** son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.


**Confidencialidad:** es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la identidad del solicitante.

**Consulta:** es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**Copia:** reproducción fiel, total, parcial o exacta de un documento, texto e imagen.

**Denuncia<sup>2</sup>:** es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

<sup>2</sup> La Corte Constitucional de Colombia, mediante la Sentencia – 1177/2005, establece que la *Denuncia* en materia penal es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento del órgano de investigación un hecho delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

**Derecho de petición:** el derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas. Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las actuaciones que presenten las personas, lleven la anotación “petición” porque la norma así lo contempla.

**Desistimiento tácito de una petición:** se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando, posterior al requerimiento de la entidad para que complete la petición, no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, la autoridad decreta 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.<sup>3</sup>

**Documento de archivo:** registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**Documento electrónico de archivo:** es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

**Documento en construcción:** no será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del trámite administrativo.

**Eficacia:** de acuerdo con la Norma técnica NTC GP 1000 se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Ejes Temáticos:** hacen referencia a las pautas o líneas que permiten caracterizar los documentos que ingresan a la Entidad, consolidados a partir de la categorización e identificación de los objetivos misionales, estratégicos y de apoyo de las áreas de la Administración Municipal.


**Enlace:** es el encargado delegado en cada dependencia, de hacer permanente seguimiento, prevenir y generar las alertas internas por medio del mecanismo que se tenga dispuesto para la trazabilidad de las respuestas de las PQRSD.

**Felicitaciones:** opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular

**Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

<sup>3</sup> Artículo 17. Ley 1437 de 2011



 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

**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 funcionario o contratista, 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.

**Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.


Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

- Protegidos por el secreto comercial o industrial.
- Relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Amparados por el secreto profesional.
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- Los que involucran relaciones internacionales.
- La Administración Municipal deberá regular vía acto administrativo el tipo de información reservada con sus respectivos considerandos, sin perjuicio de lo contemplado en los artículos 18, 19 y 23 de la Ley 1712 de 2014.

**PAC:** punto de atención al ciudadano.

**Petición:** toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.

**Petición de información, consulta de documentos y obtención de copias:** toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

**Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas:** toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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. Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**Petición incompleta:** en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede 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. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición. <sup>4</sup>

**Protocolo de atención:** es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico

**Oferta:** combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.

**Oportunidad:** el servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la Entidad.

**Queja:** es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares que prestan Servicios en la gestión pública.

**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.


**Servicio al ciudadano:** ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

**Servicio en línea:** este es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional que pueden ser prestados por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

**S.A.C (Sistema de atención al ciudadano):** el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

---

<sup>4</sup> Artículo 17. Ley 1437 de 2011

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

**Servicio de atención a la comunidad SAC:** la Secretaría de Salud de Soacha viene adelantando la implementación de un Servicio de Atención a la Comunidad SAC a través de la organización de procesos y procedimientos con el fin de ser establecido como un proceso del servicio al Ciudadano, para orientar, canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Su objetivo es, ofrecer atención oportuna y establecer una plataforma para interactuar con los usuarios, las Entidades Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), Superintendencia de Salud, Personería Municipal y todas las entidades relacionadas con el tema de la salud, mediante atención personalizada, información efectiva y oportuna de la gestión, funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud y especialmente de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud a través de: a) Gestión de peticiones, b) Atención y orientación al ciudadano (medición de la percepción del usuario) y c) Análisis de la información, seguimiento y control de las peticiones.<sup>5</sup>

**Servicio al ciudadano:** ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

**S.I.A.U:** (Sistema de información y atención al usuario), las EPS/ARS/IPS garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de sus afiliados, así mismo designarán los recursos necesarios para tal fin.

**Sugerencia:** es la propuesta o manifestación que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Administración Municipal.


**Transparencia:** es actuar bajo pleno conocimiento de los temas a considerar, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía frente a sus propios bienes. Ejercer la función de la Administración Pública debe inspirar confianza en la comunidad, evitar acciones que puedan poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del Estado y la imagen que debe tener la sociedad respecto a sus servidores. Igualmente, facilita la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.

**Trámite:** interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.

**Radicación:** es el registro automático y consecutivo de las solicitudes que la ciudadanía allegue a la Administración Municipal y que se relacionan con la Misión de la Entidad. En caso de fallas en el sistema automático de registro, se procederá a recepcionar la solicitud, informando al peticionario que posteriormente a que se reestablezca el sistema el radicador remitirá vía correo electrónico el rotulo con el soporte de radicado o en su defecto el ciudadano se podrá comunicar al número 601 730 5500.

**Valores:** corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio

<sup>5</sup> Artículo 2.10.1.1.4. Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 del Sector Salud y Protección Social. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizará un Servicio de Atención a la Comunidad – SAC

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

**Ventanilla única de radicación y correspondencia:** la persona natural o jurídica puede radicar su petición, solicitud de documentos y/o de información, consultas, quejas, reclamos sugerencias y denuncias por medio escrito en la ventanilla única de correspondencia, en donde se registra y se asigna a la dependencia competente a través del sistema de gestión documental para tal fin.

## 5. RESPONSABILIDADES

De conformidad con lo establecido en el Manual Específico de Funciones de la Alcaldía Municipal de Soacha, adoptado mediante Resolución 087 del 26 de enero de 2023 y así como del Manual de Procesos y procedimientos adoptado mediante Resolución 1721 del 31 de diciembre de 2015, las responsabilidades que desempeña cada área relacionada son:

### Alta Dirección

La Alta Dirección, representada por el Alcalde Municipal, los Jefes de Oficinas Asesoras y Secretarios de Despacho, deben incorporar las sugerencias del líder del proceso, el resultado de los análisis de las PQRSD que presenten los ciudadanos; y con su capacidad decisoria, propiciar procesos de mejora continua a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces.

### Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano

Como encargada del proceso, coordinará la proyección estadística sobre las PQRSD, con el fin de identificar el debido registro, trámite y seguimiento de las mismas y que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la Normatividad Vigente. Dichas respuestas deberán ser suministradas por las Dependencias competentes sobre la que recaerá la responsabilidad de brindar respuesta oportuna, y así como de propender por los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran.


### Oficina Asesora de Control Interno

Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas que la Entidad adopte para la recepción, trámite y análisis de las respuestas de las PQRSD; verificando de igual forma, que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, rindiendo a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

### Oficina de Control Interno Disciplinario

Conforme a sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria emanados o por apertura como consecuencia de las quejas, reclamos sugerencias, denuncias recibidas y remitidas para su conocimiento de conformidad con la competencia que le atañe, informando en debida forma al quejoso en lo que resulte viable.

**Nota:** La herramienta dispuesta para el diligenciamiento y control de las P.Q.R.S.D en la Oficina de Control Interno Disciplinario, no deberá diligenciarse en su totalidad, toda vez que por ser procesos disciplinarios y dando cumplimiento a lo preceptuado la Ley 734 de 2002 establece en su artículo 95 la reserva de la actuación disciplinaria hasta antes de que se formule pliego de cargos o archivo definitivo,

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

por lo tanto, los datos como quejoso, hechos y las decisiones que se adopten dentro de la actuación disciplinaria harían parte de esa reserva.

### **Secretaría Jurídica**

Conforme a sus funciones, debe apoyar la atención y el seguimiento para verificar que los requerimientos radicados al Despacho del señor Alcalde, se responden dentro de los términos de la ley. Así mismo brindar apoyo jurídico, en el caso de ser requerido para dar respuesta a las P.Q.R.D.S.

### **Servidores públicos y/o contratistas**

Ubicados en las oficinas o dependencias receptoras y/o en el área competente para resolver la P.Q.R.S.D, en el tiempo que determine la ley, implementando el procedimiento establecido para tal fin.

Cada dependencia contará con un enlace, el cual será el responsable directo de la trazabilidad de las P.Q.R.S.D, apoyando y suministrando los resultados a la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, en el caso que sea necesario.

### **Punto central de atención al ciudadano P.A.C**


Espacio que depende de la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, encargada de brindar información y atención sobre las generalidades de los trámites y servicios que brinda la entidad; además de orientar o remitir a la entidad competente cuando sea el caso, llevando un registro en el aplicativo que la Entidad disponga para tal fin.

Con el fin de presentar los informes periódicos sobre la trazabilidad de las P.Q.R.S.D, el Punto Central de Atención al Ciudadano – P.A.C, apoyará la consolidación para su debida proyección.

Con el propósito de garantizar un método ordenado y eficiente para la medición de personas atendidas, se garantizará un sistema de turnos acorde con las necesidades de los servicios que se brindan, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.

### **Ventanilla única de radicación y correspondencia**

Deberá dar cumplimiento a las condiciones generales establecidas en el presente manual, así como facilitar y asegurar el control y el seguimiento de los documentos, mediante la asignación de un consecutivo que genera el aplicativo destinado para tal fin; asignando la entrega física de la correspondencia a cada una de las dependencias según sea la competencia.

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1. POLÍTICAS PARA LA ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

#### Horario de atención

Con la finalidad de hacer efectivos los cierres de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, el Punto de Atención al Ciudadano y las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Soacha atenderán nueve (9) horas de jornada laboral continua de 7:00 de la mañana a 4:00 de la tarde; garantizando de tal forma el buen funcionamiento ininterrumpido de las actividades y lineamientos de cada uno de los Puntos que la Administración Municipal disponga. Esto a excepción de la Secretaría de Educación que será de 7:00 de la mañana a 3:00 de la tarde. En caso de haber situaciones que afecten el horario normal de atención, se avisará oportunamente en un lugar visible y de fácil acceso a los ciudadanos.

#### Registro y Control

La ventanilla única de radicación y correspondencia indiferentemente de su ubicación, implementará el aplicativo que disponga la Administración para el aseguramiento de un único número de registro de las comunicaciones que allegue la ciudadanía. Adicionalmente la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, deberá asegurar que las P.Q.R.S.D las acompañe:


- Una copia que acompañe la PQRSD escrita
- Anotación de la Fecha y Hora de su presentación
- Número y clase de documentos anexos

La Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia deberá asegurarse antes de radicar, que el requerimiento recibido contenga como mínimo los requisitos que contempla el artículo 10 (Comunicaciones Oficiales Recibidas) del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación y conforme a la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A. sustituido en la parte correspondiente por la Ley Estatutaria 1755 de 2015:

- Competencia
- Anexos
- Destino
- Datos de Origen del Ciudadano
- Entidad que Remite
- Dirección para enviar la respuesta
- Asunto Correspondiente

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

En el caso que una solicitud sea dirigida a varias dependencias, desde la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia remitirá a cada una de ellas la solicitud para que se le brinde respuesta al ciudadano.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

## 6.2. CANALES DE ATENCIÓN Y/U ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

### Presencial

Las diferentes Secretarías y/o Dependencias orientan de manera presencial a los ciudadanos que se acercan a sus sedes, y de la misma manera a muchas otras personas que son atendidas “*in situ*”, es decir que son orientados sin que se desplacen a la sede de la Secretaría, esto debido al tema y tipo de servicio que se brinda.

### Telefónico

Este mecanismo permite el acceso y la orientación a los ciudadanos en cuanto a los trámites y servicios que presta la Administración Municipal a través de sus dependencias. En caso tal que el ciudadano solicite interponer una P.Q.R.S.D. El operador del conmutador realizará la asistencia necesaria para que el ciudadano instaure su solicitud en cualquiera de los canales dispuestos para ello.

El registro de estas llamadas se realiza a través de un servidor dispuesto para este fin y/o la información reportada por cada secretaria por medio del formato dispuesto para tal fin.

### Chat virtual

La sala de chat es un espacio para mantener comunicación directa, en línea, entre la Alcaldía y la ciudadanía con el fin resolver inquietudes puntuales sobre trámites, servicios y la diferente oferta institucional de la Administración Municipal.

Este canal de comunicación virtual es de carácter orientador y se encuentra activo los días hábiles de lunes a viernes en el horario de atención indicado en el presente manual.

### WhatsApp


Con la finalidad de seguir mejorando la atención al ciudadano y dado el auge de los medios electrónicos, se dispuso este canal de orientación la línea exclusiva de WhatsApp 317 636 23 27 en la cual los ciudadanos pueden chatear con los agentes de atención al ciudadano los días hábiles de lunes a viernes en el horario de atención indicado en el presente manual.

### Ferias de servicios

Con el fin de acercar a los ciudadanos la oferta institucional de trámites y servicios de la Alcaldía de Soacha, se crean estos espacios descentralizados en comunas, corregimientos y/o barrios de la ciudad de acuerdo a la necesidad y estrategia que se contemple para ello.

**Nota:** para el registro y control cada una de las Secretarías y/o Dependencias deben diligenciar el formato “*PLANILLA DE ASISTENCIA Y CARACTERIZACIÓN (Código: SC-02-F05)*” de manera física o virtual. Así mismo instar al ciudadano la calificación del servicio brindado a través del formato “*ENCUESTA ÚNICA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN (Código: SC-02-F06)*” de manera física o virtual. Se sugiere que este formato sea aplicado mínimamente al 30% de los ciudadanos atendidos y de forma aleatoria.



 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

### 6.3. CANALES DE RADICACIÓN DE PQRS

#### Presencial o físico

Los interesados deberán radicar sus P.Q.R.S.D, por escrito en la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia. Cuando se requiera se le suministrará al ciudadano el formato “*SOLICITUD VERBAL DE PQRS* (Código: SC-02-F02)” para lo cual puede ser orientado por servidores públicos o contratistas del Punto de Atención al Ciudadano o la Ventanilla Única de Radicación.

Atendiendo lo preceptuado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

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

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.


En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Entrega de Información física (copias): de conformidad con el artículo 29 de la Ley 1755 de 2015 y en concordancia con la Resolución Municipal 1421 de 2018, si la respuesta a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia no supera 10 folios, el valor de las fotocopias será asumido por la Administración Municipal, pero en caso tal de que la respuesta tenga más de 10 folios, los costos por este concepto deberán ser cancelados en su totalidad por el solicitante, conforme a las tarifas establecidas en la reglamentación interna (Resolución N° 1421 de 2018). De manera que la dependencia encargada de responder, deberá solicitar al peticionario la acreditación del respectivo recibo de pago cuando esta situación se presente. La Secretaria de Hacienda dispone de un número de cuenta bancaria para que se haga efectiva la consignación por este concepto.

Cuando se trate de copias auténticas el peticionario deberá pagar el respectivo sobre costo conforme a lo establecido en las disposiciones internas.

Entrega de Información digital (medio magnético): se preferirá cuando sea posible el envío de la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.



 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

**Nota:** en el caso de presentarse fallas en el sistema de gestión documental utilizado para el registro y control de la radicación y trazabilidad de las P.Q.R.S.D, se procederá a surtir los siguientes pasos a manera de contingencia para no afectar el adecuado servicio

- Se le informa al usuario que en el momento hay fallas en el sistema automático de registro.
- Se le indica que puede dejar los documentos para que posteriormente, al momento que se reestablezca el sistema puedan ser radicados los documentos
- Si el usuario indica que, Si deja los documentos para ser recepcionados, se le solicita la siguiente información por escrito: nombre completo, cédula, dirección, correo electrónico y número de contacto o celular. Para completar el trámite de manera exitosa sin información incompleta.
- Se procede a recepcionar los documentos y solicitar copia al peticionario para dejar sello de recibido donde se indica fecha/hora del trámite, nombre de la persona que lo atendió además del número de los folios que contiene.
- Además, se le informa al ciudadano que se podrá comunicar al número 601 730 5500 para más información o duda frente al proceso.
- Finalmente, el radicador, al momento de reestablecerse el adecuado funcionamiento del sistema, realizará la respectiva radicación y procederá a indicarle al ciudadano vía correo electrónico o telefónicamente el rotulo con el soporte del radicado.

### **PQRSD-Web**


Los ciudadanos podrán interponer y realizar seguimiento a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través del link dispuesto para tal fin en el sitio web [www.alcaldiasoacha.gov.co](http://www.alcaldiasoacha.gov.co) durante las 24 horas los 7 días de la semana, Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano redireccionará dichas solicitudes a la Secretaría o Dependencia de su competencia dentro de los respectivos horarios de atención.

Para la atención móvil de P.Q.R.S.D el sistema móvil de contacto de P.Q.R.S.D está garantizado a través de los links del sitio web del Municipio.

### **Correo electrónico**

A través del correo electrónico: [contactenos@alcaldiasoacha.gov.co](mailto:contactenos@alcaldiasoacha.gov.co) los ciudadanos podrán interponer sus P.Q.R.S.D durante las 24 horas los 7 días de la semana, para que sea redireccionado a la Secretaría o Dependencia de su competencia dentro de los respectivos horarios de atención y el peticionario a vuelta de correo reciba el número de radicado y posteriormente la respuesta a su solicitud.

**Nota:** En el caso de que se presente una petición por fuera de los anteriores medios, se debe instar al ciudadano para que utilice los canales autorizados para tal fin, sin embargo, de presentarse el caso dicha solicitud debe ser creada en el sistema de gestión documental con su respectivo número de radicado.

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. RECEPCIÓN Y ETAPAS PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

#### Orientación al ciudadano

Todo ciudadano contará en las instalaciones de la Administración Municipal de Soacha, con el Punto de Atención al Ciudadano para recibir orientación y atención sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- Atención preferencial: dentro de las instalaciones del Punto de Atención al Ciudadano, la Entidad dispondrá de un espacio preferencial para personas mayores de 62 años<sup>6</sup>, mujeres embarazadas, personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, con el fin de facilitar y agilizar las gestiones.
- Atención prioritaria de peticiones: La Alcaldía de Soacha dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de:
  - ✓ Un derecho fundamental
  - ✓ Peticiones presentadas por menores de edad
  - ✓ Peticiones presentadas por periodistas

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.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal este 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.

#### Peticiones verbales


Cuando la petición se presente verbalmente se le suministrará al ciudadano el formato “*SOLICITUD VERBAL DE PQRS* (Código: SC-02-F02)” para lo cual puede ser orientado por servidores públicos o contratistas del Punto de Atención al Ciudadano o la Ventanilla Única de Radicación

#### Inclusión social

Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, la Administración Municipal deberá, a través de mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad. En ese sentido, la Alcaldía adoptará medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. La Alcaldía habilitará los respectivos mecanismos

<sup>6</sup> Artículo 9 - Ley 1171 de 2007

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. (Decreto 1166 de 2016)

### 7.1.1. REVISIÓN

El servidor asignado para dar respuesta a la P.Q.R.S.D revisará que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos por las normas legales vigentes y en caso de peticiones incompletas deberá requerir al peticionario 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; de igual forma revisará si es el competente. Si está dentro de sus posibilidades dar respuesta inmediata, éste asumirá la responsabilidad del procedimiento; de lo contrario deberá remitir al funcionario u oficina competente, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición; levantando los registros correspondientes e ingresando la remisión en el historial de trazabilidad del software dispuesto para tal fin. (Artículo 21. Funcionario sin competencia Ley 1755 de 2015).


## 7.2. RESPUESTAS

La Dependencia responsable, elaborará la respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRSD, informando las medidas tomadas por la Administración 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 del registro en el sistema de gestión documental. El soporte del recibido de dicha respuesta debe ser cargado para garantizar la guarda de la trazabilidad que soporta la gestión adelantada en el Sistema.

En caso que el peticionario no haya reportado dirección ni números telefónicos de contacto dicha petición se considera anónima y se dará estricto cumplimiento al procedimiento de notificación y publicación por aviso determinado en la ley y especificado en el presente manual.

### Tiempos

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, o las que posteriormente se expidan y se relacionen en materia, según se trate de interés particular o general. Por regla general, la ley ha determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023


CLASIFICACIÓN	TIEMPOS DÍAS HABLES
Petición de interés general y particular	15 días siguientes a su recepción
Quejas	15 días siguientes a su recepción
Reclamos	15 días siguientes a su recepción
Sugerencias	15 días siguientes a su recepción
Denuncias	15 días siguientes a su recepción
Petición de información y/o documentos	10 días siguientes a su recepción
Petición de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días siguientes a su recepción (máximo 60)
Peticiones entre autoridades <sup>7</sup>	10 días siguientes a su recepción
Petición de Congresistas	5 días siguientes a su recepción
Petición de información y/o Documentos De Concejales declarados en Oposición <sup>8</sup>	5 días siguientes a su recepción

Adicional a los anteriores existen solicitudes diferenciales con los siguientes plazos de acuerdo a su normatividad:

CLASIFICACIÓN	TIEMPOS DÍAS HABLES	NORMATIVIDAD
Exenciones	30 días siguientes a su recepción	Artículo 32 del Acuerdo 30 Municipal de Soacha
Emplazamiento para declarar y/o corregir	30 días siguientes a su recepción	Artículo 715 del Estatuto Tributario Nacional
Devoluciones / compensaciones	50 días siguientes a su recepción	Artículo 850 del Estatuto Tributario Nacional

<sup>7</sup> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, ésta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14, de conformidad a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.

<sup>8</sup> Artículo 16. Ley 1909 de 2018


 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

Liquidación de aforo	60 días siguientes a su recepción	Artículos 715 al 719 -2 del Estatuto Tributario Nacional
Exclusiones	60 días siguientes a su recepción	Artículo 31 del Acuerdo 30 Municipal de Soacha
Requerimiento especial	90 días siguientes a su recepción	Artículo 705 al 707 del Estatuto Tributario Nacional
Recurso de reconsideración	365 días Calendario	Artículo 732 del Estatuto Tributario
Revocatoria directa	365 días Calendario siguientes a su recepción	Artículo 329 del Acuerdo 30 Municipal de Soacha
Cobro coactivo	15 días siguientes a su recepción	Ley 1477 del 2015
Segunda instancia	15 días siguientes a su recepción	Ley 1477 del 2015
P.M.T.S (Planes de Manejo de Transito)	30 días siguientes a su recepción	Numeral 2° del artículo 4° del Decreto 285 de 2016
Capacidad transportadora	30 días siguientes a su recepción	Numeral 2° del artículo 4° del Decreto 285 de 2016
Habilitación de empresas	30 días siguientes a su recepción	Numeral 2° del artículo 4° del Decreto 285 de 2016
Diferentes clases de estudios (Respecto a la Dirección de Tránsito y Transporte)	30 días siguientes a su recepción	Numeral 2° del artículo 4° del Decreto 285 de 2016

Es de resaltar que también se pueden presentar P.Q.R.S.D *“Informativas”* y *“Felicitaciones”* los cuales no tendrán tiempos establecidos, sin embargo, se debe realizar el respectivo cierre lo antes posible sin que exceda los 15 días.

De igual forma se contará con la tipología de *“Requerimientos de Entes de Control”* y *“Tutela”*. Las cuales tendrán plazos especiales de acuerdo a los términos que el ente lo requiera<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> A manera de referencia se encuentra lo estipulado en el Artículo 15 de la Ley 24 de 1992. “...La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco días.”

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

Los días hábiles, se contabilizarán al día siguiente a la fecha de radicación, ya sea para la respuesta o para informar sobre el estado del trámite si es del caso, dando a conocer la fecha en que fecha se dará respuesta de fondo al peticionario.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver dentro del término establecido por la ley y los plazos aquí señalados, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes o 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.

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 anteriormente, 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. (Artículo 17. Ley 1755 de 2015)


Para eventos de reglamentación especial con relación a los términos de respuesta, el encargado tendrá la obligación de aplicarlos.

Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada total o parcial de información pública, una vez haya sido objeto de una solicitud de información, será sancionado en los términos del artículo 292 del Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000) y artículo 14 de la Ley 890 de 2004.

### **Requisitos de la respuesta**

La respuesta debe cumplir con estos requisitos:

- Oportunidad (entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control)
- Integralidad (dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente)
- Pertinencia (que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico)
- Guarda de la trazabilidad que soporta la gestión adelantada en el Sistema de Gestión Documental

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

- Ser puesta en conocimiento del peticionario, es decir notificada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 y subsiguientes de la Ley 2080 de 2021.

Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

### **Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias tipo estándar**

Las diferentes dependencias deberán establecer modelos de respuesta tipo estándar a asuntos que sean comúnmente solicitados por los ciudadanos, con el propósito de generar unidad de criterio frente a los mismos.

Las respuestas tipo estándar las garantizarán de manera proactiva las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal y se harán públicas por parte de la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano y el Observatorio de Transparencia, a través del link - preguntas frecuentes - del sitio web [www.alcaldiasoacha.gov.co](http://www.alcaldiasoacha.gov.co). y en la cartelera institucional de publicaciones de la Alcaldía, tal como lo ordena el artículo 14 de la Ley 1712 de 2014.

### **Respuesta a múltiples asuntos y traslado interno por competencia.**

La dependencia que recibe una P.Q.R.S.D por parte de un ciudadano y que involucre asuntos relacionados con los procesos a cargo de otras Secretarías, Oficinas y/o Direcciones, deberá proceder así:

En el caso que desde la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia se detecte la multiplicidad de asuntos, de acuerdo a los ejes temáticos y la misionalidad de cada Secretaría, Oficina y/o Dirección, desde allí será direccionada a las dependencias correspondientes.


En caso que no haya sido directamente direccionada desde la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, la dependencia que recibió dicha P.Q.R.S.D, deberá, a más tardar al día hábil siguiente de la recepción del requerimiento, dar traslado a la dependencia correspondiente, para que se dé respuesta a los puntos que no son objeto de su competencia.

La secretaría a la cual fue dirigida principalmente la petición y de acuerdo al propósito principal del manual de funciones y la misionalidad de cada dependencia, será la encargada de consolidar las respuestas de las diferentes peticiones para brindarle al peticionario una sola respuesta institucional a nombre de la Entidad.

Es responsable del cierre de la solicitud dentro del sistema de gestión documental, el servidor público de la secretaría a la cual fue dirigida principalmente la petición y de acuerdo al propósito principal del manual de funciones y la misionalidad de cada dependencia.

Cuando la P.Q.R.S.D definitivamente no guarde ninguna relación con los procesos de la dependencia a la cual se le dirigió, esta deberá trasladar a quien corresponda, lo más pronto posible sin que exceda cinco (5) días posteriores a la recepción.



 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

Es importante tener presente que en ningún caso los términos de respuesta se verán afectados en virtud del traslado interno entre dependencias.

### **Tratamiento de Anónimos**

Los anónimos que se reciban se clasificarán dentro de las alternativas de las P.Q.R.S.D, de acuerdo a su contenido, se les dará el trámite correspondiente, según los términos y procedimientos señalados en este manual y en la Ley.


Es de resaltar que las respuestas estarán publicadas en cumplimiento del Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece: *“Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino”.*

*“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.*

Para cumplimiento de lo anterior, se realizará la debida publicación en la el sitio web de la Alcaldía [www.alcaldiasoacha.gov.co](http://www.alcaldiasoacha.gov.co) en la sección de *“notificaciones por aviso”* por parte de la Secretaría o Dependencia que brinda la respuesta, así mismo se publicará en su respectiva cartelera institucional o se remite a la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano para que sea publicada en la cartelera institucional de publicaciones del palacio municipal, los respectivos secretarios y/o el jefe de la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano según sea el caso serán los responsables de certificar la publicación en dichas carteleras, estos espacios los dispone la Alcaldía con el objetivo de publicar las respuestas a las peticiones anónimas que carecen de una dirección física, correo electrónico o medio para notificación de respuesta al solicitante y de esta manera contar con los soportes que se deben cargar como en el sistema de gestión documental.

La figura de las peticiones anónimas está prevista en el ordenamiento jurídico al amparo de lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014. La presentación de peticiones anónimas debe ser una excepción, pues por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la concreción de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra.



 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

### 7.3. ENVÍO Y SEGUIMIENTO

Cuando se requiera la remisión de la respuesta de la P.Q.R.S.D a la dirección física del peticionario, el responsable de proyectar la respuesta, deberá garantizar el registro en la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, la cual deberá entregar a más tardar el día hábil siguiente del radicado, la respuesta al operador de correo certificado que la Administración Municipal disponga, para el envío de la misma al peticionario.

Asimismo, el enlace de la dependencia, asegurará copia y soporte del radicado, dejando registro en el historial de cambios del sistema de gestión documental.

#### **Reporte y consolidado**


Es necesario el registro de todas las P.Q.R.S.D que lleguen a la entidad en el sistema de gestión documental, a través de los canales habilitados y descritos en el numeral 6.3 del presente Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Con el fin de realizar el correspondiente control y seguimiento de las PQRSD que se alleguen a cada despacho, de manera interna cada secretaría u oficina dispondrá un servidor público o contratista para dicho fin el cual tendrá los permisos necesarios para realizarlo. La Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano efectuará el respectivo consolidado de acuerdo a la información generada por parte del sistema de gestión documental con el fin de realizar el respectivo reporte y análisis estadístico, presentando para ello el informe de P.Q.R.S.D del proceso de servicio al ciudadano de manera trimestral.

### 7.4. REMISIÓN A OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Si el responsable del área donde se tomó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, considera con previa evaluación y merito suficiente que el requerimiento hace referencia a eventuales comportamientos que constituyen una falta disciplinaria o conducta punible de los servidores públicos; efectuará trasladado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual será la responsable del procedimiento a seguir, para que a través de esta instancia se surtan las respectivas actuaciones, aún si debe re direccionarse por esta última a un órgano de control, de investigación o judicial.

Por otro lado, en el caso de tratarse de un contratista que falte a alguna de sus actividades u obligaciones se debe remitir al supervisor y al ordenador del gasto correspondiente, el cual debe remitir informe con la novedad a la Secretaría Jurídica para adelantar el posible incumplimiento del contrato.

**Nota:** para los casos de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, la herramienta dispuesta para el diligenciamiento y control de las P.Q.R.S.D no deberá diligenciarse en su totalidad, toda vez que por ser procesos disciplinarios y dando cumplimiento a lo preceptuado la Ley 734 de 2002 establece en su artículo 95 la reserva de la actuación disciplinaria hasta antes de que se formule pliego de cargos o archivo definitivo,

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

por lo tanto, los datos como quejoso, hechos y las decisiones que se adopten dentro de la actuación disciplinaria harían parte de esa reserva.

## 7.5. MEDICIÓN DEL SERVICIO

### Estadísticas e indicadores

Con base en los datos que brinda el sistema de gestión documental utilizado para el registro y control de la radicación y trazabilidad de las P.Q.R.S.D, cada una de las secretarías, direcciones y oficinas, deberán llevar la estadística de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presenten los ciudadanos con respecto a los procesos que están bajo su responsabilidad.

### Informes Periódicos

La Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, con base en las estadísticas de las secretarías de los reportes que genera el sistema de gestión documental sobre el registro y control para la radicación y trazabilidad de las P.Q.R.S.D, elaborará informes estadísticos con una periodicidad no mayor a tres (3) meses; los cuales se socializarán con todos los servidores públicos de la Alcaldía y con la Alta Dirección, para las acciones de mejora y contemplación de mapas de riesgos y fallas administrativas, que se conecten con la misión de la Entidad.

Dichos informes, deben contemplar análisis descriptivo cuantitativo y cualitativo, basado como mínimo en los siguientes indicadores:


- El canal de radicación
- El tipo de PQRSD
- Dependencia responsable de la respuesta de la PQRSD
- Temáticas más frecuentes

Con respecto a la elaboración de los informes de solicitudes de acceso a la información que ordena el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015, se elaborarán teniendo presente las disposiciones y responsabilidades que describe el Manual de Funciones que tenga adoptado la Alcaldía Municipal de Soacha.

Con respecto al registro público de peticiones del que trata el numeral 3 de la Circular Externa N°. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial; La Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano tendrá dicho documento a disposición para la consulta ciudadana, publicado trimestralmente a través de la página web de la Alcaldía.

La Secretaría de Educación continuará gestionando las P.Q.R.S.D competencia de esta Secretaría, conforme al modelo establecido, el S.A.C y los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, manuales, especificaciones y requisitos técnicos del órgano certificador; reportando los resultados estadísticos a la responsable del Proceso.

La Superintendencia Nacional de Salud en cumplimiento de sus funciones emana la Circular Única de 2008, Título VII "Protección de los usuarios y la Participación Ciudadana" en la cual se imparten instrucciones sobre atención al usuario, trámite de quejas y peticiones. Entre ellas la Conformación del Servicio de Atención a la

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

Comunidad mediante Acto Administrativo de Constitución, por tal razón la Secretaría de Salud de Soacha con fundamento en la normatividad vigente continuará gestionando las P.Q.R.S.D competencia de esta Secretaría, conforme a los lineamientos establecido en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, acatando y adoptando los contenidos en el presente Manual.

### **Comité de atención y servicio al ciudadano**

Existirá un comité de atención y servicio al ciudadano interno dentro de cada Secretaría liderado por el secretario(a) o quien el a su vez designe, en el cual participará los directores y/o las personas encargadas de la atención al ciudadano dentro de la secretaría, así mismo el enlace designado frente a la oficina de comunicaciones y relación con el ciudadano. Dicho comité dentro de cada secretaría deberá reunirse como mínimo una vez de manera bimensual y/o de acuerdo a las necesidades o las circunstancias lo ameriten, las actas de dichas reuniones serán reportadas y remitida copia a la oficina de comunicaciones y relación con el ciudadano.


Por otro lado El Comité General de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Soacha, se realizará una vez por semestre o de manera extraordinaria de acuerdo a las necesidades o las circunstancias lo ameriten, convocado por la oficina de comunicaciones y relación con el ciudadano, en dicho comité se verificará las cifras de las P.Q.R.S.D, las estrategias de atención al ciudadano y sus posibles resultados, la aplicación de manuales, protocolos y demás documentos técnicos que reglamentan la atención al interior de la alcaldía, así como demás temas importantes para el proceso.

A partir del presente Manual, el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, debe contemplar las etapas que se señalan y describen en su respectivo procedimiento.

## **8. HISTORIAL DEL CAMBIOS**

La presente versión se adopta como la Versión 4.0, del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Julio 9 de 2010	1.0	Resolución No. 699 del 09 de Julio de 2010 "Por medio de la cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias del Municipio de Soacha – Cundinamarca"
Abril 30 de 2014	2.0	Decreto 108 del 30 de abril de 2014 "Por medio de la cual se adopta el manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Municipio de Soacha –Cundinamarca"
Febrero 8 de 2018	3.0	Numeral 3. Marco Legal, se adiciona Decreto Nacional 1083 de 2015 Numeral 5. Responsabilidades - Oficina de Control Interno Disciplinario - se adiciona nota. Numeral 7.1. Recepción y etapas para la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - se adiciona la Atención prioritaria a peticiones.

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	CÓDIGO: CO-M-002
		VERSIÓN: 4
		FECHA DE APROBACIÓN: 25/04/2023

		Anexos - se modifica el formato SC-02-F06: Encuesta de Satisfacción.
Abril 25 de 2023	4.0	Responsabilidades de acuerdo a la Resolución 087 del 26 de enero de 2023  Condiciones generales de acuerdo a las necesidades del servicio.  Especificación de los canales de atención y/u orientación al ciudadano  Especificación de los canales de radicación de PQRSD  Establecimiento de:  Tipologías y tiempos de respuesta  Requisitos de la respuesta  Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias tipo estándar  Respuesta a múltiples asuntos y traslado interno por competencia.  Tratamiento de Anónimos  Comité de atención y servicio al ciudadano