

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 1 de 34

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

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1.	Se adopta la primera versión del Manual para la Atención de PQRSD

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Laura Carolina Agudelo García Cargo: jefe de Oficina de Atención al Ciudadano Fecha: 30/04/2018 Firma:	Nombre: Laura Carolina Agudelo García Cargo: jefe de Oficina de Atención al Ciudadano Fecha: 30/04/2018 Firma:	Nombre: Jimena Abril de Angelis Cargo: Secretaria General Fecha: 30/04/2018 Firma:

RESPONSABLES LÍDERES	Secretario General, Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
-----------------------------	---

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 2 de 34

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	JUSTIFICACIÓN	6
3.	OBJETIVO GENERAL.....	7
3.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
4.	ALCANCE	8
5.	MISIÓN	8
6.	VISIÓN	8
7.	MARCO LEGAL	9
8.1.	DERECHOS	10
8.2.	DEBERES	11
9.	LINEAMIENTOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	12
10.	VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO	13
11.	GLOSARIO	14
12.	PRINCIPIOS GENERALES.....	16
13.	RESPONSABILIDADES EN EL TRÁMITE DE LAS PQRS	19
14.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS	20
14.1.1.	Horarios de atención:	20
14.1.2.	Registro y Control:	20
14.2.	CANALES DE ATENCIÓN	20
14.2.1.	Presencial	20
14.2.2.	Virtual	21
14.2.3.	Telefónico:	21
15.	PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES	22
15.1.	PETICIONES ESCRITAS:	22
15.1.1.	Trámite De Las Peticiones Escrita	23
15.2.	PETICIONES VERBALES	27
15.2.1.	Trámite De Las Peticiones Verbales	27

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 3 de 34

16.	TÉRMINOS DE RESPUESTAS	29
17.	REVISIÓN DE LAS PQRSD	31
18.	REPORTES PERIÓDICOS DE ATENCIÓN Y GESTIÓN:	31
19.	BIBLIOGRAFIA	33

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página 4 de 34

1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Santa Marta como institución pública transparente, de puertas abiertas a los ciudadanos y de acciones participativas, adopta la creación de un manual que define el procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD-. Como Distrito se busca garantizar que la ciudadanía reciba un servicio integral, amable, eficiente y oportuno por parte de los servidores públicos, de tal forma que se garantice la respuesta a las solicitudes interpuestas.

La implementación del PQRSD está direccionada a garantizar una eficiente y eficaz atención al ciudadano por parte del gobierno, además de darle cumplimiento a la normatividad vigente en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Otro de los pilares fundamentales para la creación del PQRSD, es la ejecución del *Plan de Desarrollo ‘Unidos por el Cambio, Santa Marta Ciudad del Buen Vivir’*, que estipula en su Eje 5 ‘Santa Marta como Gobierno Eficiente, Moderno y Participativo’, teniendo como propósito agilizar los procesos administrativos y poner en marcha acciones que fortalezcan la atención al ciudadano dentro de la Alcaldía.

De igual manera, en este eje se menciona el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, especificando que toda entidad de orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Bajo este lineamiento la Alcaldía de Santa Marta garantiza además mecanismos de participación ciudadana y de control político, como: las Audiencias Públicas de Avance de Obras, Diálogos del Buen Vivir y Tomate un Tinto con el Alcalde, espacios para preguntas, denuncias y quejas por parte de la comunidad. Estos mecanismos al igual que el manual

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 5 de 34

de PQRSD van direccionados a seguir fortaleciendo la política de transparencia, participación ciudadana y atención oportuna a la población de Santa Marta.

Para el gobierno es fundamental garantizar la integración de los ciudadanos en la transformación de la Ciudad del Buen Vivir, motivo por el cual se deja una ruta clara y ejecutable para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 6 de 34

2. JUSTIFICACIÓN

Bajo el lineamiento del artículo 76 (Ley 1474 de 2011) que dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, se hace necesario la implementación de un manual para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD- que garantice no solo el cumplimiento de lo impuesto por la Ley, sino que ayude a la ejecución del Plan de Desarrollo del gobierno.

En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de: recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Contar con el PQRSD se constituye en una herramienta fundamental para lograr cumplir con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad bajo transparencia y efectividad. Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se garantizará la implementación de este manual de acuerdo a las normas legales vigentes.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 7 de 34

3. OBJETIVO GENERAL

Definir y establecer una ruta para recibir, tramitar y resolver la recepción de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos ante la Alcaldía Distrital de Santa Marta. Igualmente, mejorar la prestación del servicio al ciudadano, cumpliendo los principios de formación del gobierno mediante la eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer una ruta para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos
- Mejorar continuamente los diferentes tramites y procesos para dar cumplimiento al PQRSD
- Generar en los ciudadanos una percepción de eficiencia, transparencia, consistencia y calidad de los servidores públicos en la Alcaldía de Santa Marta.
- Asegurar la satisfacción y lealtad de los ciudadanos al gobierno

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 8 de 34

4. ALCANCE

Contempla la puesta en funcionamiento de la ruta establecida para darle cumplimiento desde el momento en que se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas en la Oficina de Atención al Ciudadano Distrital, hasta las expectativas de satisfacción, aplicable para todas las secretarías, oficinas, institutos y enlaces que integran la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

5. MISIÓN

El equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General del Distrito de Santa Marta es garante de recibir, tramitar y resolver la recepción de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos. Así mismo, este es el encargado de proyectar la transparencia en los procesos ejecutados por el Distrito para crear un vínculo directo con la población.

Se encarga además de la desconcentración de los trámites y servicios de las diferentes dependencias; para lo cual se apoya en un equipo de trabajo capaz, competente y que nos comprometa con el ciudadano a construir la ciudad del buen vivir, generando en el mismo confianza, seguridad y credibilidad en nuestra administración.

6. VISIÓN

Para el año 2019 la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, se proyecta como líder de un modelo Integral de Atención al Ciudadano, aplicando los mejores procesos para obtener una atención eficiente, integral, transparente y optima, que garantice la celeridad en la ejecución y resolución de los distintos procesos solicitados por la comunidad.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 9 de 34

7. MARCO LEGAL

NORMA	MATERIA
Constitución Política de 1991 Artículo 23 Artículo 74 Artículo 86 Artículo 209	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011 Decreto 2641 de 2012	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 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 Nacional 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del sector justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tramitación y radicación de las Peticiones presentadas verbalmente.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 10 de 34

8. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

8.1. DERECHOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información sobre la entidad pública.
2. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o por parte del personal dispuesto para dar respuesta a dichas actuaciones.
3. Conocer el estado y hacer seguimiento de cualquier actuación y trámite solicitado, además de obtener copias de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para la misma.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que desempeñen funciones administrativas.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 11 de 34

9. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

8.2. DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Tener un trato respetuoso y comedido con los servidores públicos.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 12 de 34

9. LINEAMIENTOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En aras de poder garantizar de manera efectiva, oportuna e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad humana, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas (*Norma NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios*) que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada:

1. **Enfoque hacia el cliente:** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** Desarrollar una dirección de unidad desde cada área, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
3. **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, tener una participación activa que permita el logro de los objetivos de la entidad.
4. **Mejora continua:** Siempre es posible implementar formas o métodos más prácticos y adecuados para entregar los productos o prestar servicios en las entidades públicas. Es fundamental que se desarrolle la mejora continua del desempeño global de las entidades, siendo este un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página 13 de 34

10. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO

Para garantizar la idoneidad en la que deben ser atendidos los ciudadanos, es necesario que los servidores públicos cuenten con los siguientes valores y atributos, de tal forma que se garantice no solo el cumplimiento del PQRSD sino la ruta de atención planteada.

Accesibilidad: El líder requiere estar atento de que los ciudadanos tengan la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa o institución.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Capacidad de respuesta: dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.

Cortesía: durante la prestación del servicio se debe asegurar que el personal sea atento, respetuoso y amable con los ciudadanos.

Credibilidad: el personal que es líder y que tiene contacto con el público, debe proyectar una imagen de veracidad que excluya cualquier indicio de duda en los ciudadanos.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 14 de 34

Fiabilidad: el líder debe tener la capacidad de ejecutar el servicio que promete, sin errores.

Seguridad: Se requiere estar atento al brindar los conocimientos y la capacidad de gestión para generar confianza y confianza.

Profesionalidad: La prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado y todo líder debe estar atento a ello.

Empatía: Brindar atención individualizada y cuidadosa al Ciudadano

11. GLOSARIO

La petición o derechos de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

(Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 15 de 34

(Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

(En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Felicitación: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brindan.

Petición de documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la DNDA, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad.

Petición de información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Petición de consultas: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Denuncia: 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.

Ventanilla única de radicación y correspondencia: Oficina destinada para la radicación y correspondencia de documentos, solicitudes externos e internos, y así como de atender los requerimientos administrativos, que implican la presencia de un peticionario. Las

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 16 de 34

actividades de radicación y registro de documentos se deberán realizar únicamente a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia

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.

Atención preferencial: Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano a: personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.

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

12. PRINCIPIOS GENERALES

El presente manual rige para todas las secretarías, oficinas, institutos, descentralizados y enlaces de la Alcaldía Distrital de Santa Marta conforme a la estructura y organización.

Principios de las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas de los funcionarios de la Alcaldía de Santa Marta, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público, teniendo en cuenta los principios generales de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, en los términos previstos en la ley 1437 de 2011 y demás normas que lo adicionen o complementen.

Principio de economía. En virtud de este principio, las normas de procedimiento deberán utilizarse para agilizar las decisiones y para que estas se adelanten en el menor tiempo. No se exigirán más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación, sino cuando la ley lo exija en forma expresa.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página 17 de 34

Principio de celeridad. En virtud de este principio los funcionarios encargados tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios que se hayan elaborado para las actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible, sin que ello los releve de la Obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

Principio de eficacia. En virtud de este principio se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

Principio de imparcialidad. En virtud de este principio, los funcionarios de la Alcaldía deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos es la de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igual tratamiento, respetando el orden en que actúe ante ellos, sin perjuicio del derecho preferencial para el trámite de las peticiones de los periodistas y de la información requerida por los funcionarios jurisdiccionales en ejercicio de la acción de tutela y la acción de cumplimiento.

En virtud del principio de imparcialidad y en la medida en que no exista disposición legal vigente que establezca lo contrario, las peticiones presentadas por las organizaciones sindicales se sujetarán irrestrictamente a las disposiciones legales y aquellas previstas en la presente normatividad. En ningún caso se dará prelación, trato preferencial, o se les eximirá de requisito alguno a las peticiones presentadas por organizaciones sindicales de trabajadores oficiales o servidores públicos de la entidad.

Principio de publicidad. En virtud de este principio, la Alcaldía de Santa Marta, dará a conocer sus decisiones, mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley y esta manual.

Principio de contradicción. En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de la Administración Municipal de Santa Marta por los medios legales.

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<p>MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</p>	<p>Código: ME-GAC-M-001</p>
		<p>Versión: 1</p>
	<p>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 18 de 34</p>

Aplicación de los principios. Los principios enunciados en los artículos anteriores, servirán también para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 19 de 34

13. RESPONSABILIDADES EN EL TRÁMITE DE LAS PQRSD

Actividad	Oficina Responsable	Observaciones
Recepción de la PQRSD en la ventanilla única	Dirección Administrativa y de Gestión Documental	<p>Es importante que las PQRSD tengan al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe ir dirigido a la Alcaldía de Santa Marta o algún funcionario de alguna dependencia. • Debe ser firmada por el peticionario y contener una dirección de notificación, ya sea email o lugar de residencia.
Radicación	Dirección Administrativa y de Gestión Documental	En este paso se genera un número de radicado.
Registro	Dirección Administrativa y de Gestión Documental	
Distribución	Dirección Administrativa y de Gestión Documental	Gestión documental se encargará de remitir a la oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano las PQRSD, remitidas por los ciudadanos para su respectivo trámite
Recepción, distribución y seguimiento	Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano	Se encargará de direccionar las PQRSD a la dependencia responsable, y a la vez hará seguimiento para terminar el procedimiento, con la respuesta al ciudadano.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 20 de 34

14. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS

14.1. HORARIOS Y REGISTRO

14.1.1. Horarios de atención:

Se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido para la atención al público y que deberá divulgarse por los medios apropiados.

En el caso de la Oficina de Atención al Ciudadano el horario será de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 a 6:00 p.m.

14.1.2. Registro y Control:

La Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia 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, recibirá la PQRSD con una copia para su recibido, debe tener claro la fecha y hora de su presentación, además de enumerar y relacionar los documentos anexos.

14.2. CANALES DE ATENCIÓN

14.2.1. Presencial

Los interesados deberán radicar sus derechos de petición por escrito en las Ventanillas Única de Radicación y Correspondencia que tendrá a disposición la Alcaldía de Santa Marta.

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, pueden realizarse en la Oficina Atención al Ciudadano, diligenciando el formato establecido para tal fin y seguidamente radicarlo en la Ventanilla Única.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 21 de 34

14.2.2. Virtual

Los ciudadanos podrán presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través la página Web de la Alcaldía de Santa Marta, por el link <http://www.santamarta.gov.co/portal/> . La oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano se encargará de dar direccionar y hacerle seguimiento a los requerimientos de los ciudadanos.

La petición en página web deberá contener la mayoría de estos campos:

1. Identificación
2. Nombres y apellidos
3. Tipo de petición (en este punto hacer breves definiciones de cada petición para que los ciudadanos escojan)
 - a. Petición
 - b. Queja
 - c. Reclamo
 - d. Sugerencia
 - e. Denuncia
4. Descripción de la petición

El ciudadano finalizará la solicitud guardando y enviando la PQRSD y a su vez el portal web expedirá un número de radicado que servirá para hacerle seguimiento a la petición.

Además se podrán recibir PQRSD al correo electrónico atencionalciudadano@santamarta.gov.co y de igual manera será responsable la Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano de darle trámite y direccionamiento a las diferentes peticiones de los ciudadanos.

14.2.3. Telefónico:

Este mecanismo permite el acceso y la orientación a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la administración municipal a través de sus dependencias.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 22 de 34

En caso tal que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia, el operador del conmutador lo invitará a acercarse a instaurarla personalmente o a través de la página web o correo electrónico.

Línea de atención: (+57) (5) 4209600

Línea gratuita nacional: 01800095532

15. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES

Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante la Administración Distrital, en forma verbal o escrita, de interés general o particular.

15.1. PETICIONES ESCRITAS:

Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito en la ventanilla única de la Alcaldía de Santa Marta en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

- 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. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. 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 requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 23 de 34

15.1.1. Trámite De Las Peticiones Escrita ¹

Las peticiones escritas se presentarán en la Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, donde serán radicadas y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación si este así lo requiere.

Horario de atención al público de la ventanilla única:

El horario ordinario de atención al público en las dependencias será de **8:00 a. m. a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p. m.**

Requisitos de las peticiones:

Las peticiones presentadas ante la Alcaldía que sean procedentes deberán contener por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso

¹ Ley 1755 del 30 de junio del 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"

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 24 de 34

Peticiones incompletas:

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.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, 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.

Petición ante funcionario incompetente para decidir:

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Designación del funcionario:

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página 25 de 34

El Jefe de la dependencia correspondiente, designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla. Si del estudio preliminar de la petición se observa que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario a la mayor brevedad.

Términos para resolver las peticiones:

Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Administración Distrital de Santa Marta, sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

Interrupción de los términos para resolver. Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la Administración Distrital de Santa Marta, previstos en el literal anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página 26 de 34

1. Requerimiento para complementación de documentos o información.
2. Práctica de pruebas.
3. En los demás casos previstos en la ley.

Solución de la petición. Una vez firmada la respuesta, se enviará a la ventanilla de radicación de correspondencia o recepción, para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario.

Peticiones no relacionadas con las funciones de la Administración Distrital. La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Administración Distrital de Santa Marta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias. Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Administración, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente.

Peticiones que tramitan las dependencias. Todas las dependencias de la Administración Distrital de Santa Marta, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas mediante el Manual de Procesos y Procedimientos y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

Peticiones insuficientes. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud.

Desistimiento. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no da respuesta en el término de un (1) mes.

Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 27 de 34

Peticiones improcedentes. Los funcionarios encargados de analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones irrespetuosas las cuales 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 de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Incumplimiento en los términos para atender y resolver las peticiones: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

15.2. PETICIONES VERBALES

La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Administración Distrital de Santa Marta puede referirse a información general, consultas; copias de documentos, tales como: decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan las que conforme a este reglamento deban presentarse por escrito.

15.2.1. Trámite De Las Peticiones Verbales²

Funcionario competente y horario:

Las peticiones verbales se presentarán y se recibirán directamente en la Oficina de Atención al Ciudadano o recepción de la Alcaldía de Santa Marta, a más tardar al día siguiente hábil se enviará al área que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida le corresponda resolverlas.

² Ley 1755 del 30 de junio del 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"

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 28 de 34

Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que este designe. En los términos previstos por *el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, En virtud de lo anterior, el Ministerio de Justicia y del Derecho halló necesario adicionar un nuevo capítulo al Decreto 1069, Único Reglamentario del Sector de Justicia y del Derecho del 2015, en aras de regular lo concerniente a la presentación verbal del derecho de petición.*

Término para resolver y forma de hacerlo:

Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en este manual y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

Funcionario incompetente:

Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita.

INFORMACIÓN

Información especial y particular:

Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la Administración Distrital de Santa Marta y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

Las consultas a que se refiera deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de quince **(15)** días. Si en ese lapso, no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres **(3)** días hábiles siguientes.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 29 de 34

Decisión negativa respecto de la petición de información, consulta de documentos y expedición de copias. La dependencia competente de la Administración Distrital de Santa Marta sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del *artículo 8º del Decreto-ley 262 de 2000*.

Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará dentro de los diez **(10)** días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal Administrativo para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el *artículo 21 de la Ley 57 de 1985*.

Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente

Artículo 24, Ley 1755 de 2015: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley.

Sistema de Atención al Ciudadano “S.A.C”:

La Secretaría de Educación continuará gestionando las PQRSD competencia de esta Secretaría, conforme al modelo establecido en 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.

De igual manera, la Secretaría de Salud seguirá gestionando las PQRSD que les sea de su competencia, en el aplicativo que esta dependencia tenga dispuesto para tal fin; acatando y adoptando los lineamientos contenidos en el presente Manual.

16. TÉRMINOS DE RESPUESTAS

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 30 de 34

De acuerdo al *Artículo 14. Ley 1755 de 2015* sobre Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (**15**) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Peticiones de documentos y de información:

Deberán resolverse dentro de los diez (**10**) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (**30**) días siguientes a su recepción.

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

16.1. Resumen termino de respuesta a los tipos de peticiones

TIPO DE PETICION	TERMINO DE RESPUESTA	NORMA QUE REGULA LAS PETICIONES
petición o derechos de Peticiones escritas y verbales	Quince (15) días siguientes a su recepción	
Queja	Quince (15) días siguientes a su recepción	

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 31 de 34

Reclamo	Quince (15) días siguientes a su recepción	Artículo 14 de la ley 1437 de 2011.
Sugerencia	Diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación.	
Petición de documentación	Diez (10) días siguientes a su recepción.	
Petición de información	Diez (10) días siguientes a su recepción.	
Petición de consultas	Diez (10) días siguientes a su recepción.	
Denuncia	Diez (10) días siguientes a su recepción.	

17. REVISIÓN DE LAS PQRSD

El servidor asignado para dar respuesta a la PQRSD 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 un mes, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 17 de la Ley 1755 de 2015*.

De igual forma, revisará si es el competente y si está dentro de sus posibilidades dar respuesta inmediata, este asumirá la responsabilidad del procedimiento; de lo contrario deberá remitir al funcionario u oficina competente dentro del día hábil siguiente e informará al ciudadano del traslado efectuado; levantando los registros correspondientes e ingresando la remisión en el historial de trazabilidad del software dispuesto para tal fin.

18. REPORTES PERIÓDICOS DE ATENCIÓN Y GESTIÓN:

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<p>MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</p>	<p>Código: ME-GAC-M-001</p>
		<p>Versión: 1</p>
	<p>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 32 de 34</p>

La Alcaldía de Santa Marta se encargará de hacer reportes trimestrales de las PQRSD

- Cantidad de PQRSD recibidas.
- Cuadro de estado de las PQRSD incluyendo fechas de vencimientos de términos.
- Cantidad de PQRSD abiertas y terminadas.

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<p>MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</p>	<p>Código: ME-GAC-M-001</p>
	<p>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 33 de 34</p>

19. BIBLIOGRAFIA

- Departamento Administrativo de la Función Pública, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, “Normatividad para Peticiones , Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” disponible [en línea]
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NORMATIVA%20GESTI%C3%93N%20PQRSD%20F.pdf>
- Congreso de la República, “Manual guía de Sistema de Atención al Ciudadano Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”. disponible [en línea]
<http://www.camara.gov.co/sites/default/files/201706/2%20SISTEMA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.pdf>
- Departamento Administrativo de la Función Pública , Artículo 30 Resolución 054 de 30 de enero de 2017
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Resolucion+054+de+2017++Reglamentacion+tramite+PQRSD.pdf/27f02b9c-274f-4073-ae12-9295dcfd6ed8>
- Manual guía PQRSD Alcaldía de Soacha
- Manual guía PQRSD Alcaldía de Barranquilla
- Manual de Buenas prácticas Alcaldía de Medellín
- Manual Guía Unidad administrativa especial ministerio de interior.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, Valores del Servicio Público, disponible [en línea]

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS	Código: ME-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 34 de 34

http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/24621277/2017-06-07_valores_del_servidor_publico_codigo_integridad/c85daf49-0266-4b64-9443-40059628202e