



MANUAL DE PQRSRD



Gráficos: todos los derechos reservados al autor



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	JUSTIFICACIÓN	5
3.	OBJETIVO GENERAL	6
3.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
4.	ALCANCE	7
5.	MISIÓN	7
6.	VISIÓN.....	7
7.	MARCO LEGAL	8
8.	DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO	9
8.1.	DERECHOS	9
8.2.	DEBERES	10
9.	LINEAMIENTOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
10.	VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO	12
11.	PRINCIPIOS GENERALES.....	14
12.	RESPONSABILIDADES EN EL TRÁMITE DE LAS PQRSDF.....	16
13.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF	17
13.1.1.	Horarios de atención:.....	17
13.1.2.	Registro y Control	17
13.2.	CANALES DE ATENCIÓN	18
13.2.1.	Presencial	18
13.2.2.	Virtual	18
13.2.3.	Telefónico.....	19
14.	PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES.....	19
14.1.	PETICIONES ESCRITAS.....	19
14.1.1.	Trámite De Las Peticiones Escrita	20
14.2.	PETICIONES VERBALES	24
14.2.1.	Trámite De Las Peticiones Verbales.....	25
15.	TÉRMINOS DE RESPUESTAS	27
16.	REVISIÓN DE LAS PQRSDF.....	28



17.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCION DEL CIUDADANO CON RESPECTO A LAS PQRSDF:.....	29
18.	ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES	30
18.1.	Atributos del buen servicio.....	30
18.2.	Actitud	31
18.3.	Lenguaje	32
18.3.1.	lenguaje incluyente y accesible	32
18.4.	Respuesta negativa a solicitudes	36
18.5.	Atención a personas alteradas	36
18.6.	Atención de reclamos.....	37
19.	GLOSARIO	38
20.	BIBLIOGRAFIA	40



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 PQRSDF. 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 PQRSDF 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 PQRSDF, es la ejecución del *Plan de Desarrollo “Santa Marta 500 más”*, que establece en su Eje 5 que *“Santa Marta cuenta con un Gobierno Abierto y Participativo”*, teniendo como propósito agilizar los procesos administrativos y poner en marcha acciones que fortalezcan la atención al ciudadano dentro de la Alcaldía.

Toda entidad de orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano (Plan Anticorrupción 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, Audiencias de Rendición de Cuentas, Alcaldía al Barrio y Café con el alcalde, espacios para preguntas, denuncias y quejas por parte de la comunidad. Estos



 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 5 de 42

mecanismos al igual que el manual de PQRSDF 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, motivo por el cual se deja una ruta clara y ejecutable para la atención de PQRSDF.

2. JUSTIFICACIÓN

Bajo el lineamiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que dicta las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, 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.

Por esta razón, se hace necesaria la implementación de un manual para la atención de PQRSDF que 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.

De esta manera garantizaremos no solo el cumplimiento de lo impuesto por la Ley, sino la ejecución efectiva del Plan de Desarrollo del gobierno, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se velará por la implementación de este manual de acuerdo con las normas legales vigentes.



 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 6 de 42

3. OBJETIVO GENERAL

Definir y establecer una ruta para recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, interpuestas por los ciudadanos ante la Alcaldía Distrital de Santa Marta, con el fin de garantizar al ciudadano respuestas oportunas y con calidad, a través de los diferentes canales de atención, con el propósito de seguir con los procesos de mejora continua al interior de la Administración Distrital.

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los derechos y deberes de los ciudadanos para la atención oportuna de sus PQRSDF, así como los lineamientos que deben seguir los servidores públicos con ocasión a la atención de los ciudadanos.
- Enunciar las responsabilidades en el trámite de las PQRSDF con el fin de responder con calidad cada una de las solicitudes, en los términos establecidos por la Ley.
- Describir los protocolos para la atención de las PQRSDF en los canales telefónico, presencial y virtual.
- Establecer una ruta para dar respuesta a las PQRSDF interpuestas por los ciudadanos.
- Desarrollar mecanismos de medición de la satisfacción de los ciudadanos con respecto a las PQRSDF presentadas a la Alcaldía de Santa Marta.



 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 7 de 42

4. ALCANCE

El presente manual rige para todas las secretarías, direcciones, gerencias, oficinas e institutos descentralizados de la Alcaldía Distrital de Santa Marta conforme a la estructura y organización; y contempla la puesta en funcionamiento de la ruta establecida para darle cumplimiento desde el momento en que se reciben las PQRSDF en la Ventanilla Única de la Alcaldía de Santa Marta hasta la medición de la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la PQRSDF.

Es importante anotar, que en el caso de la Secretaría de Educación, ésta continuará gestionando las PQRSDF 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.

5. MISIÓN

El equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General del Distrito de Santa Marta es el responsable de recibir, tramitar y ser garante del seguimiento a las respuestas de las PQRSDF interpuestas por los ciudadanos. 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 y comprometido con el ciudadano.

6. VISIÓN

Para el año 2024 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.



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 489 de 1998, Art 35	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 <u>189</u> de la Constitución Política 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.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 9 de 42

Decreto 1081 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
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, tiramiento y radicación de las Peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 430 de 2016	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.
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.

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<p align="center">MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF</p>	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
<p align="center">GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>		Página 10 de 42

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.
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 - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 11 de 42

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 ciudadanos, 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 <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 12 de 42

10. VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO¹

A continuación, se relacionan atributos y valores que todo servidor público integral debe tener, para mejorar la relación del Estado con los ciudadanos, guía la manera en que debe obrar el servidor público y que permita a la vez garantizar la buena prestación de los servicios y en el particular, garantizar el cumplimiento de las solicitudes que realizan los ciudadanos a través de las PQRSDF.

Accesibilidad: Los servidores públicos requieren estar atentos de que los ciudadanos tengan la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa o institución.

Respeto: Deben reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Honestidad: Deben actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Compromiso: Deben ser conscientes de la importancia de su rol como servidores públicos y estar siempre en disposición para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar el bienestar.

Diligencia: Los servidores públicos deben ser cumplidores de sus deberes, funciones y responsabilidades asignadas 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.

¹ Valores del Servicio Público, código de integridad, Departamento Administrativo de la Función Pública,

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 13 de 42

Credibilidad: Los servidores que tiene contacto con el público, debe proyectar una imagen de veracidad que excluya cualquier indicio de duda en los ciudadanos.

Fiabilidad: los servidores públicos deben 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 confidencia.

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

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 14 de 42

11. PRINCIPIOS GENERALES

A continuación se describen los principios de las actuaciones administrativas para los servidores públicos de la Alcaldía de Santa Marta, con el fin 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.

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.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 15 de 42

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.

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 <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 16 de 42

12. RESPONSABILIDADES EN EL TRÁMITE DE LAS PQRSDF

La Secretaría General de la Alcaldía de Santa Marta entre otras funciones, tendrá la responsabilidad de *Implementar y ejecutar las políticas y directrices en materia de gestión de trámites, procedimientos administrativos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*, de acuerdo a lo consagrado en el Numeral 13 Decreto 312 de 2016², por ende será la encargada de recibir y tramitar las PQRSDF a través de la Dirección Administrativa y de Gestión Documental y la Oficina de Atención al Ciudadano.

La Dirección Administrativa y de Gestión Documental tendrá a su cargo el funcionamiento de la **Ventanilla Única** de la Alcaldía de Santa Marta que de acuerdo con el Artículo 32 del Acuerdo 060 de 2001³, se encargará de la *gestión documental para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos*. En este sentido, tendrán la responsabilidad de recibir, radicar y registrar las PQRSDF que alleguen los ciudadanos, en la herramienta dispuesta para tal fin, así mismo de remitirlas directamente a la Oficina de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Atención al Ciudadano, de acuerdo al numeral 3 del Artículo 100 del Decreto No. 060 de 2001, será la encargada de *Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia de la Alcaldía o al ente u organismo que tenga competencia para conocerlas, según el caso*.

Todas las dependencias de la Alcaldía Distrital de Santa Marta tendrán la responsabilidad de dar respuesta oportuna y notificar al ciudadano, en los términos que exige la ley.

La Oficina de Control Interno Institucional tendrá la responsabilidad de vigilar y presentar informes semestrales sobre la atención de las PQRSDF, conforme a lo establecido en el inciso 2 del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. *“La oficina de control interno deberá*

² Decreto 312 de 2016 "por el cual se rediseña y moderniza la estructura de la administración de la Alcaldía del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, las funciones de sus organismos, dependencias y entidades descentralizadas, se crean unas entidades y se dictan otras disposiciones" expedida por la Alcaldía de Santa Marta.

³ 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" expedida por el Archivo General de la Nación.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 17 de 42

vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF

13.1. HORARIOS Y REGISTRO

13.1.1. Horarios de atención:

El horario de atención en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Santa Marta, es de lunes a viernes de **8:00 am a 11:30 pm y de 2:00am 5:30p.m.** sin perjuicio de las excepciones que puedan presentarse, de acuerdo con las funciones y las necesidades propias de la naturaleza de cada dependencia.

13.1.2. Registro y Control:

Los únicos mecanismos por los cuales se recibirán las PQRSDF serán:

- la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia ubicada en la Alcaldía de Santa Marta en la Calle 14 No. 2-49 Centro Histórico, conforme a los lineamientos del Acuerdo 060 de 2001⁴ expedida por el Archivo General de la Nación, en el horario de **8:00 a 11:30 am y de 2:00 a 5:30 p.m.**
- En la página web de la alcaldía, en el link que dirige al canal de PQRSDF para radicar de manera virtual las peticiones, quejas, denuncias, sugerencias y demás documentos.

⁴ Acuerdo No. 060 de 30 de octubre 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”

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 18 de 42

13.2. CANALES DE ATENCIÓN

13.2.1. Presencial

Por medio de este canal, la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información, realizar diferentes tramites o vincularse a lo programa sociales ofrecidos por la administración Distrital.

13.2.2. Virtual

Los ciudadanos podrán presentar sus PQRSDF a través la página Web de la Alcaldía de Santa Marta www.santamarta.gov.co, por el link <http://pgrs.santamarta.gov.co> . La Oficina de Atención al Ciudadano se encargará de 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
 - f. Felicitación
4. Descripción de la petición

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

Además, se podrán recibir PQRSDF al correo electrónico atencionalciudadano@santamarta.gov.co y de igual manera será responsable la Oficina de Atención al Ciudadano de darle trámite y direccionamiento a las diferentes dependencias de la Alcaldía.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 19 de 42

13.2.3. 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.

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

14. 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.

14.1. 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 petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario 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.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 20 de 42

- 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.

14.1.1. Trámite De Las Peticiones Escrita ⁵

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.

⁵ 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 <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 21 de 42

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso

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 cinco (5) 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.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 22 de 42

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

Designación del funcionario:

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

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 23 de 42

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:

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.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 24 de 42

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.

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.

14.2. 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.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 25 de 42

14.2.1. Trámite De Las Peticiones Verbales⁶

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.

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.

⁶ *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 <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 26 de 42

SOLICITUD DE 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.

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

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 27 de 42

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.

15. TÉRMINOS DE RESPUESTAS

De acuerdo con el *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.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 28 de 42

Resumen Términos de respuesta a los PQRSDF

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	Artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificado por la ley 1755 de 2015
Queja	Quince (15) días siguientes a su recepción	
Reclamo	Quince (15) días siguientes a su recepción	
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 (30) días siguientes a su recepción.	
Denuncia	Diez (10) días siguientes a su recepción.	

16. REVISIÓN DE LAS PQRSDF

El servidor asignado para dar respuesta a la PQRSDF 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

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 29 de 42

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.

17. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCION DEL CIUDADANO CON RESPECTO A LAS PQRSDF:

Conforme a la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, establecida en el Conpes 3785 de 2013, que busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos; se llevará a cabo un proceso medición de la percepción respecto al cumplimiento en las PQRSDF, con el fin de garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado, para lo cual se realizará medición de:

- **Percepción sobre el desempeño de los procesos:** Buscan conocer la percepción de los ciudadanos sobre el desempeño de los procedimientos internos de la entidad e identificar oportunidades de mejoramiento
- **Percepción sobre el resultado:** mide la efectividad de la prestación de los servicios al ciudadano

La Oficina de Atención al Ciudadano se encargará de hacer reportes trimestrales del comportamiento de las PQRSDF, de la siguiente manera:

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

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 30 de 42

18. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

18.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el colaborador y estos son como mínimo, los siguientes:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF	Código: MM-GAC-M-001
		Versión: 1
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 31 de 42

18.2. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los colaboradores que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el colaborador entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el colaborador trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.



Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

18.3. LENGUAJE

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

18.3.1. LENGUAJE INCLUYENTE Y ACCESIBLE

El componente de Inclusión en el lenguaje propone centrar la atención al momento de generar cualquier contenido digital, comunicado escrito, respuesta presencial en la persona y el goce pleno de sus derechos humanos y no en la discapacidad.



Características:

- Resalta tanto habilidades como necesidades y a su vez, a través del lenguaje la eliminación de barreras actitudinales y comunicacionales.
- Visibiliza y nombra de manera adecuada todo lo relacionado con la persona con discapacidad, desde su nombre hasta el tipo de discapacidad, pero en especial resalta su autonomía en todos los escenarios en que sea partícipe.
- Rompe paradigmas de las instituciones, medios de comunicación, y de personas que han considerado históricamente como inferiores a las personas con discapacidad.
- No es gramatical, ya que se trata de una cuestión política, una acción de eliminación de la discriminación y protección de los derechos humanos.

Expresiones dignas

Las expresiones van tomando significado de acuerdo con la época y a la sociedad que las utiliza, actualmente existe una propuesta de la Comisión de Movilidad y Accesibilidad CIMA, sobre las expresiones que dignifican a esta población.

Tres pueden ser las recomendaciones iniciales en la utilización de expresiones dignas por parte de los servidores públicos:

La primera se refiere a demostrar que el problema no consiste en tener una discapacidad de cualquier tipo. El mayor problema es vivir en una sociedad que levanta barreras sociales, físicas, comunicacionales y psicológicas ante quienes

tienen discapacidad, impidiendo consciente o inconscientemente que ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones y con equiparación de oportunidades.

La segunda trata de aproximarse al tema, entendiendo que quién tiene una discapacidad optimiza sus capacidades, habilidades y destrezas, estudiar, movilizarse



por la ciudad, obtener un empleo, ir al cine, cantar, jugar, y realizar todas las actividades propias de un ser humano.

La tercera dimensión de contexto propone que el servidor público pueda centrar la atención también en las potencialidades de la persona con discapacidad, en lugar de hacerlo sólo en las limitaciones, pues lo que define a las personas con discapacidad no es su discapacidad, sino el hecho de ser personas.

Recomendaciones para un servicio incluyente al ciudadano correcto:

Debe darse de manera natural: las personas con discapacidad deben tener el mismo trato que cualquier persona, la diferencia está en la forma en que se desarrollan las actividades diarias. Todos somos diferentes, pero debemos ser iguales en el escenario de oportunidades y derechos. La persona con discapacidad no debe verse como objeto de asistencialismo sino como sujeto de derechos.

Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia

“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.

Trato flexible: debe ser adaptable al uso individual de cada persona con discapacidad, de allí la importancia de conocer a fondo los diferentes tipos de discapacidad, no es lo mismo interactuar con una persona con discapacidad física que con una persona con discapacidad auditiva. A esto se le llama atención con enfoque diferencial.

Trato digno: un trato respetando la autonomía de la persona con discapacidad nunca comparando las capacidades de la persona con discapacidad con la población en general.

Y debe tener en cuenta las siguientes acciones:



- El servicio debe ser acogedor: generar un ambiente armonioso en el trato durante cualquiera de los tres canales.
- Atender a la persona: aprender a atender con enfoque diferencial.
- Acompañar: durante la conversación con la persona con discapacidad se hace sentir el acompañamiento en la comprensión y soluciones de las peticiones, tanto de necesidades físicas como cognitivas.
- Apoyar: iniciar la conversación bajo la premisa de que sí requiere algún tipo de apoyo.
- Asistir: se debe asistir cuando la persona con discapacidad, cuidador o familiar lo solicite, no se debe tomar decisiones por las personas con discapacidad.

4.2. Siete (7) atributos de servicio incluyente:

Estos atributos van a permitir unas reglas de convivencia básicas que a su vez generen procesos de participación dignos.

1. **Respetuoso:** se debe hacer un reconocimiento de la persona sin que se desconozcan las diferencias. El respeto por la dignidad, la autonomía, la libertad en la toma de decisiones y por la independencia en la vida diaria.
2. **Amable:** debe ser cortés, pero también debe ser sincero, la atención debe evitar ese trato sobreprotector, asistencialista, infantilizado, debe ser amigable mas no atrevido.
3. **Confiable:** debe ser conforme en el cumplimiento de las normas y los procesos de la entidad, al ser confiable se vuelve creíble,
4. **Empático:** el servidor público percibe lo que el cliente – usuario con discapacidad siente y además debe aproximarse a esos sentires, anhelos y necesidades. Esa aproximación empática genera mayor comodidad en la persona con discapacidad.



5. **Incluyente:** un servicio incluyente permite la plena y efectiva participación en igualdad de condiciones con las demás personas, no debe existir el trato preferencial en cambio sí es prioritario que sea ágil y oportuno.
6. **Oportuno:** debe brindarse en el momento adecuado cumpliendo precisamente los términos acordados con el cliente-usuario con discapacidad.
7. **Efectivo:** debe resolver esa necesidad solicitada por parte de la persona con discapacidad, ella espera que exista una respuesta efectiva a que requiere y esto fortalece la confianza entre la persona y la entidad del Estado y a su vez con el servidor público.

18.4. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

18.5. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud



amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

18.6. ATENCIÓN DE RECLAMOS

La Oficina de Atención al Ciudadano es la encargada de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del Departamento tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es la Oficina de Atención al Ciudadano la responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.



- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

19. 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 estas.

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. *(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, 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 externas e internas, y así como de atender los requerimientos administrativos, que implican la presencia de un peticionario. Las 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 PQRSDF.

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 PQRSDF que ingresan a la Entidad Municipal; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.

20. 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%20PQRSDF%20F.pdf>
- Congreso de la República, “Manual guía de Sistema de Atención al Ciudadano PQRSDF”. disponible [en línea]
<http://www.camara.gov.co/sites/default/files/201706/2%20SISTEMA%20DE%20ATENCIÓN%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+PQRSDF.pdf/27f02b9c-274f-4073-ae12-9295dcfd6ed8>
- Departamento Administrativo de la Función Pública, Valores del Servicio Público, disponible [en línea]
http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/24621277/2017-06-07_valores_del_servidor_publico_codigo_integridad/c85daf49-0266-4b64-9443-40059628202e



- Departamento Administrativo de la Función Pública “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente”
[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluye nte.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluye%20nte.pdf)
- Manual guía PQRSD Alcaldía de Soacha
- Procedimiento interno PQRSD Alcaldía de Barranquilla



CLAUDIA CUELLO DAZA
Secretaria General

Aprobó: Erika Beltrán Celedón – Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano
Proyectó: Yara Alejandra Perea Torres - Profesional Universitario
Revisó: Ana Marriaga- Contratista Of. Sig



MANUAL DE
PQRSD

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212