

	CONCEJO MUNICIPAL DE LA DORADA CALDAS		PAGINA :
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI – CALIDAD		CÓDIGO :
	PROCEDIMIENTO PARA : SEGUIMIENTO A PQRS Y BUZONES DE SUGERENCIA		VERSIÓN:
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Describir los pasos para el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios internos y externos del Concejo Municipal y/o en los Buzones de sugerencias de acuerdo con la normatividad existente para ello.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	Inicia con la recepción de los requerimientos realizados por los usuarios internos y externos en los Buzones de Sugerencias y termina con la respuesta dada a la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia y el informe entregado, sobre la efectividad del mismo.		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Secretario General.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	
1	Revisar: Se revisan dos (2) veces a la semana los buzones de sugerencias internos del Concejo Municipal y se elabora el acta de apertura de los mismo.	Secretario General	
2	Notificar: Se notifica inmediatamente al reclamante o quejoso (por ejemplo telefónicamente o por correo postal o electrónico), la recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.	Secretario General	
3	Evaluar: Se evalúa inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.	Secretario General	
4	Clasificar: Se clasifica la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia e identificar dependencia competente de dar respuesta.	Secretario General	

5	<p>Enviar: Se envía a través de oficio el documento original de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia a la Dependencia competente, para que se encargue de dar respuesta al usuario. Solicitar firma de recibido.</p> <p>Nota: Cuando sea necesario, podrá enviarse la PQRS a través de correo electrónico, indicando consecutivo y fecha límite de respuesta.</p>	Secretario General
6	<p>Investigar: Se investiga en todas las circunstancias la información pertinente acerca de una queja hallada en Buzón de Sugerencias. El nivel de investigación debería ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.</p>	Secretario General
7	<p>Informar: Se informa el vencimiento del tiempo para dar respuesta al requerimiento, a la persona competente de dar respuesta, o a sus superiores inmediatos cuando ésta no atienda la solicitud.</p>	Secretario General
8	<p>Responder: Se da respuesta al requerimiento de acuerdo con responsabilidades y términos de Ley, de acuerdo a la investigación realizada.</p>	Secretario General
9	<p>Cierre: 1. Si el reclamante o quejoso acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y registrar. 2: Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta. Esto se debería registrar y el reclamante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas 3. Y registrar en Archivo digital y físico de acuerdo a las tablas de retención documental y los lineamientos de control de registros.</p>	Secretario General
INDICADORES DE GESTIÓN	Número de Buzones revisados/ Numero de quejas encontradas Numero de quejas encontradas/Número de solicitudes tramitadas	
RIESGOS	Vencimiento de términos, la no respuesta a las PQRS y por corrupción.	

CONTROLES	Verificar la oportuna respuesta de las solicitudes encontradas en los buzones En el momento de la apertura del Buzón, hacerlo con otra persona que de fe de la información encontrada			
MARCO LEGAL				
TIPO DE NORMA	ENTIDAD QUE EMITE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	FECHA DE EXPEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA	INCONTEC INTERNACIONAL	NTC-ISO 10002	23/02/2014	Gestión de la Calidad satisfacción del cliente directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones
LEY	SENADO DE LA REPÚBLICA	962	08/07/2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto Nacional	PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA	4669	21/12/2005	El presente decreto tiene por objeto regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos
DECRETO	PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA	1151	14/04/2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
DOCUMENTOS DE REFERENCIA				

Formato Buzones de Sugerencia.

REGISTROS

Se encuentra en el archivo de gestión de la Oficina de control interno, en la carpeta de actas de apertura Buzones de Sugerencias.

FLUJOGRAMA