|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/GrafVinetas/imagen%20definitiva0.png | **PROCEDIMIENTO** |
| **TRÁMITE DE PQRS** |
| **VERSIÓN 004** |
| **CÓDIGO PSI-SAC-PR-003** |

|  |  |
| --- | --- |
| **SUBPROCESO SERVICIO AL CLIENTE** | **ESTADO VIGENTE** |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **1. OBJETIVO** |
|

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | Orientar a los funcionarios de la Administración Municipal en lo relacionado con las actividades, etapas y términos que debe tener en cuenta al momento de contestar alguna solicitud de la comunidad.   |
|  |

 |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **2. ALCANCE** |
|

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | Inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con el envío de la respuesta correspondiente al ciudadano que la interpuso.   |
|  |

 |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **3. RESPONSABLE** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Claudia Marcela Salazar Rojas |  |

 |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **4. CONDICIONES GENERALES** |
|

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | 4.1. TIEMPO POR ETAPAS DEL TRÁMITE DE PQRSi. Capturar datos de la solicitud:Se realiza de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico), Atención al Usuario, Página WEB de la Alcaldía de Manizales, Redes Sociales de la Alcaldía de Manizales (Facebook, Twitter y YouTube) y en cualquier Secretaría en la que se encuentre el ciudadano. 1 día ii. Escanear documentación física:Se realiza sólo en Ventanilla Única. 1 díaiii. Clasificar y direccionar la solicitud:Se realiza sólo en Ventanilla Única: 2 díasiv. Gestionar, resolver, responder, registrar y direccionar para Atención al Usuario:• Queja o reclamo: 8 días• Manifestación: 8 días• Consulta: 23 días• Petición de Información: 3 días• Felicitación: 8 días• Sugerencia: 8 días• Otro tipo: 8 díasv. Responder al ciudadano:Se realiza sólo desde Atención al usuario. 2 díasvi. Enviar la respuesta al ciudadano:Se realiza sólo desde Atención al usuario. 1 díaPara los casos en que la solicitud es Clasificada y Direccionada a la Secretaría que no es competente con el tema de la solicitud, el Funcionario Designado tiene 2 días máximos para devolverla a Atención al Usuario.4.2. En caso de que falle el software utilizado para este trámite, debe utilizarse cualquier medio físico o magnético en el cual se registre la PQRS y posteriormente, cuando se habilite de nuevo el aplicativo, debe registrarse en el software para dar inicio a su gestión.  |
|  |

 |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **5. DEFINICIONES** |
|

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.1. FUNCIONARIO DESIGNADO:** Es aquel funcionario asignado, en cada Secretaría, para la gestión de las PQRS en el sistema.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.2. FUNCIONARIO RESPONSABLE:** Es aquel funcionario que, de acuerdo a su Manual Especifico de Funciones y Competencias, gestiona, resuelve y/o responde la solicitud del ciudadano.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.3. QUEJA:** Expresión de inconformidad, disgusto o insatisfacción con el producto o servicio recibido.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.4. RECLAMO:** Protestar u oponerse a recibir el producto o servicio sin las condiciones inicialmente ofrecidas.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.5. MANIFESTACIÓN:** Hacer una declaración, comunicación u opinión acerca de un asunto particular.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.6. CONSULTA:** Búsqueda de datos que se realiza a una entidad para informarse sobre de un asunto.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.7. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Solicitud escrita que se efectúa con el fin de obtener información.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.8. FELICITACIÓN:** Expresión de satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.9. SUGERENCIA:** Petición, insinuación o proposición de alguna idea.   |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.10. OTRO TIPO:** Utilizada únicamente por las Inspecciones de Policía y la Secretaría de Tránsito y Transporte cuando las solicitudes no se acomodan en la ninguna de las opciones anteriores.   |
|  |

 |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **6. DOCUMENTACIÓN EXTERNA RELACIONADA** |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | [- Decreto 0354 de 2008](http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/bancoconocimientoalcmanizales/D/Decreto0354de2008/Decreto0354de2008.asp?IdArticulo=690)[- Acuerdo 210 de 1996](http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/bancoconocimientoalcmanizales/A/Acuerdo210de1996/Acuerdo210de1996.asp?IdArticulo=698) |

 |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **7. DESARROLLO** |

 |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **QUÉ SE HACE** | **QUIÉN LO HACE** | **REGISTRO** | **CÓMO LO HACE** |
| Recibir la Solicitud del Ciudadano  | - Ana María Londoño Salgado- GLORIA MERCEDES CUERVO MANRIQUE- Marilly Alzate Giraldo- Carlos Alberto Hernández Sánchez- Roby Nelson Londoño Ortiz- Lina Marcela Escobar Castro- María Eugenia Vargas Correa- Luz Adriana Londoño López  | Sistema de PQRS  | El sistema contempla la siguiente clasificación de solicitudes: Queja, Reclamo, Manifestación, Consulta, Petición de Información, Felicitación, Sugerencia y Otro Tipo. Dichas solicitudes se reciben, de cualquier ciudadano de manera verbal, telefónica, escrita, a través de la Página WEB o de las Redes Sociales, o por correo electrónico. En el caso de las solicitudes telefónicas y verbales, estas se reciben en Ventanilla Única y en cada Secretaría y deben ser registradas en el Sistema; las solicitudes escritas solo se reciben, registran y digitalizan en Ventanilla Única.   |
| Direccionar la Solicitud a la Dependencia Correspondiente   | - Ana María Londoño Salgado- GLORIA MERCEDES CUERVO MANRIQUE- Marilly Alzate Giraldo- Carlos Alberto Hernández Sánchez- Roby Nelson Londoño Ortiz- Lina Marcela Escobar Castro- María Eugenia Vargas Correa- Luz Adriana Londoño López  | Sistema de PQRS  | En el Sistema, se debe direccionar la solicitud a la dependencia que corresponda. Este paso puede ser realizado de manera automática en el Sistema o puede realizarse de forma manual.   |
| Recibir la Solicitud en cada Dependencia  | - Funcionario Designado  | Sistema de PQRS  | El funcionario asignado de cada Secretaría, con el respectivo usuario y contraseña, deberá ingresar al sistema para conocer las solicitudes que le corresponden, revisando la Bandeja de Entrada. Debe tenerse en cuenta que este Sistema no genera alarmas al correo electrónico ni por otro medio equivalente.   |
| Direccionar la Solicitud al Funcionario correspondiente, de acuerdo al tema de dicha Solicitud   | - Funcionario Designado  | Solicitud físicaCorreo electrónico  | El funcionario designado en cada Secretaría, de acuerdo al tema de la solicitud, enviará esta por cualquier medio (físico, magnético, correo electrónico), a quien tenga a su cargo dicho tema. En el caso de que la solicitud no corresponda a la competencia de la Secretaría, a través del Sistema, debe devolverse al funcionario de Ventanilla Única que lo envió, para que ésta sea redireccionada.   |
| Gestionar, Responder y enviar la Solicitud al Funcionario Designado   | - Funcionario Responsable  | Respuesta físicaCorreo electrónico  | El funcionario, debe resolver y responder la solicitud, por cualquier medio y en cualquier formato (Oficio, correo electrónico, etc.) y enviarla al Funcionario Designado de la Dependencia.  |
| Recibir y Registrar la Respuesta en el Software  | - Funcionario Designado  | Sistema de PQRS  | Debe registrarse la respuesta en el Sistema en el campo correspondiente, registrando siempre el seguimiento a la solicitud.   |
| Direccionar la Respuesta a Ventanilla Única   | - Funcionario Designado  | Sistema de PQRS  | En el Sistema debe direccionarse la Respuesta al funcionario de Ventanilla Única que le envió la solicitud  |
| Generar la respuesta a la solicitud y registrarla en el Sistema ARCO   | - Ana María Londoño Salgado- GLORIA MERCEDES CUERVO MANRIQUE- Marilly Alzate Giraldo- Carlos Alberto Hernández Sánchez- Roby Nelson Londoño Ortiz- Lina Marcela Escobar Castro- María Eugenia Vargas Correa- Luz Adriana Londoño López  | Sistema de PQRS Sistema ARCO  | Las respuestas al Ciudadano, se realizan por escrito, excepto cuando son interpuestas por correo electrónico y no se anexa información de la dirección; en cuyo caso son enviados a través del mismo medio.En caso de que no se conozca ni la dirección de notificación o el correo electrónico del ciudadano, la respuesta se deberá enviar al Administrador de la Página WEB de la Alcaldía para que ésta sea publicada en el espacio respectivo. Posteriormente debe registrarse la información del envío de correspondencia en el Sistema ARCO y entregarlo en la Oficina de Correspondencia  |
| Enviar la Respuesta al Ciudadano  | - Luz Elena Mejía Gallego  |   | Se deben enviar las respuestas a las solicitudes a través de las siguientes rutas:- Interno- Centro- Correo Certificado- Rural (Los viernes de cada semana)   |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **8. CONTENIDO** |
|  |

 |
|  |
|

|  |
| --- |
| **LISTA DE VERSIONES** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN** |

 |

 |
|  |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre:** | Leandra Meza Uribe |
| **Cargo:** | Profesional Universitario |
| **Fecha:** | 14/Jul/2014 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre:** | Claudia Marcela Salazar Rojas |
| **Cargo:** | Profesional Universitario |
| **Fecha:** | 14/Jul/2014 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre:** | Leandra Meza Uribe |
| **Cargo:** | Profesional Universitario |
| **Fecha:** | 14/Jul/2014 |

 |

 |