

	<b>ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.</b>	<b>CODIGO P-GA-05</b>
		<b>VERSIÓN 03</b>
		<b>PÁGINA 1 de 6</b>

## 1. OBJETIVO

Brindar solución oportuna y eficaz a las diferentes quejas presentadas por los usuarios del Instituto, bien sea por servicio no conforme u otro tipo de queja y atender las diferentes propuestas del usuario en relación con las sugerencias y felicitaciones, con el fin de generar mecanismos de escucha y retroalimentación con el usuario, en pro de su satisfacción

## 2. DEFINICIONES

2.1. **Peticiones:** las peticiones pueden presentarse formalmente a través de un derecho de petición.

El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

### **Tipos de peticiones que se pueden formular.**

Mediante un derecho de petición se puedan hacer las siguientes peticiones:

Quejas, cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamos, cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

Manifestaciones, cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

Peticiones de información, cuando se formulan a las autoridades para que estas: Den a conocer cómo han actuado en un caso concreto.

Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder.

Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

Consultas, cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

El procedimiento para la atención al derecho de petición se realizará conforme a lo dispuesto en la ley y en los términos previstos, cuando a través del derecho de petición se identifiquen quejas y reclamos este tendrá el mismo tratamiento de respuesta de ley, pero será identificado además en el sistema de quejas y reclamos siguiendo el procedimiento que aquí se contempla.

2.2. **Queja o Reclamos:** Es la expresión de insatisfacción hecha a la Entidad relacionada con sus servicios o hacia el mismo proceso de **manejo de los**

	<b>ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.</b>	<b>CODIGO P-GA-05</b>
		<b>VERSIÓN 03</b>
		<b>PÁGINA 2 de 6</b>

reclamos, donde se espera una respuesta o resolución implícita o explícita. La queja o reclamo procede cuando se identifica que hay un incumplimiento, falla o debilidad por parte de la Entidad hacia el usuario.

2.3. **Sugerencia:** Actividad sugerida por el cliente, para el mejoramiento del servicio de la Entidad.

2.4. **Felicitaciones:** Reconocimiento por parte de los usuarios, de la calidad y satisfacción con los servicios del Instituto.

2.5. **Denuncia:** declaración formal acerca de la comisión de una conducta contraria a Derecho (generalmente la comisión de algún delito o infracciones administrativas) dirigida a la autoridad competente para su investigación.

2.6. **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones.

2.7. **Corrección:** Acción tomada para eliminar la queja, reclamo o servicio no conforme.

2.8. **Usuarios directos y usuarios finales:** Los usuarios directos son los que participan directamente en los proyectos del Instituto (gestores y creadores) y los visitantes del Palacio de la Cultura y los usuarios finales es la comunidad en general que se beneficia con los proyectos culturales ejecutados por el Instituto o por los gestores y creadores que participan en los proyectos.

### 3. ALCANCE

Aplica para todas Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones que se identifique en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

### 4. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia artículo 23

	<b>ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.</b>	<b>CODIGO P-GA-05</b>
		<b>VERSIÓN 03</b>
		<b>PÁGINA 3 de 6</b>

- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

## 5 METODOLOGIA

Descripción de las actividades del proceso	Responsable
<p><b>Medios para recepción de Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones</b> Las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones de los usuarios pueden presentarse por los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Línea de atención telefónica</li> <li>2. Páginas Web <a href="http://www.culturantioquia.gov.co">www.culturantioquia.gov.co</a></li> <li>3. Buzones de sugerencias de la Entidad.</li> <li>4. Escrito, presentada al archivo del Instituto, a través de un derecho de petición</li> <li>5. Personal: A través del contacto con los funcionarios del Instituto.</li> <li>6. Redes sociales: Instagram, Twitter, Facebook</li> <li>7. Email: <a href="mailto:contacto@culturantioquia.gov.co">contacto@culturantioquia.gov.co</a></li> </ol> <p><b>Recursos:</b> Derechos de petición, correos electrónicos, formatos F-GA-15 de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones <b>Controles:</b> Plataforma docuware <b>Tiempo:</b> cuando llegue la PQRSDF</p>	<p>Comunicaciones Funcionarios del Instituto. Asesores territoriales</p>
Descripción de las actividades del proceso	Responsable
<p><b>Clasificación y recepción de las quejas</b> Clasificar las quejas en dos tipos: de Producto no conforme y quejas generales, también se identifican las sugerencias y las felicitaciones.</p> <p>Algunas quejas se pueden solucionar inmediatamente como son las presentadas verbalmente y para aquellas que por su naturaleza exigen un procedimiento adicional o un plan de mejoramiento es necesario que sean presentadas por escrito con el fin de dar una respuesta posterior al cliente. diremos que:</p>	<p>Oficina de comunicaciones Líder de la Oficina de Control Interno Técnico administrativo de gestión documental</p>

	<b>ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.</b>	<b>CODIGO P-GA-05</b>
		<b>VERSIÓN 03</b>
		<b>PÁGINA 4 de 6</b>

Descripción de las actividades del proceso	Responsable
<p>El Direccionamiento se realizará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Líneas telefónicas: Una vez identificada la queja se remitirá al responsable de atención al usuario.</li> <li>* Páginas Web y Redes Sociales: La oficina de comunicaciones es la encargada de recibir las quejas y reclamos que se envíen por este medio y de enviarlas vía correo al responsable de atención al Usuario para que sea radicada y posteriormente dar una respuesta.</li> <li>* Buzón de sugerencias: El líder de la Oficina de Control Interno es el encargado de abrir la urna del buzón de sugerencias mensualmente y organizar allí las PQRSF presentadas en el formato F-GA-15. Estas quejas son analizadas y entregadas al responsable de atención al Usuario.</li> <li>* Escrito, presentada al archivo del Instituto: Cuando la queja es presentada por derecho de petición inmediatamente es enviada por el archivo al funcionario responsable para que le dé respuesta formal. Posteriormente el responsable de atención al usuario realizará monitoreo de la información que efectivamente corresponde a queja para su registro en el formato.</li> </ul> <p>Nota: El Técnico administrativo de gestión documental es el responsable de Atención al Usuario</p> <p><b>Recursos:</b> F-GA-15 Formato de quejas y reclamos  <b>Controles:</b> docuware  <b>Tiempo:</b> cuando llegue la PQRSDF</p>	

Descripción de las actividades del proceso	Responsable
<p><b>Documentación de la PQRSDF y Direccionamiento</b></p> <p>El responsable de Atención al usuario direccionará las quejas y reclamos de la siguiente forma:</p> <p>El responsable de atención al usuario en compañía de la persona que recibió las PQRSDF describirán en la primera parte del formato F-GA-15, la queja o reclamo y el correctivo acordado con el usuario.</p> <p>El responsable de atención al usuario debe escalar las quejas y sugerencias al funcionario responsable según el proceso o la dependencia correspondiente.</p>	<p>F-GA-15 Formato de quejas y reclamos</p>

	<b>ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.</b>	<b>CODIGO P-GA-05</b>
		<b>VERSIÓN 03</b>
		<b>PÁGINA 5 de 6</b>

Descripción de las actividades del proceso	Responsable
<p><b>Recursos:</b> formato F-GA-15  <b>Controles:</b> formato F-GA-15 y plataforma docuware  <b>Tiempo:</b> cuando llegue la PQRSDF</p>	
Descripción de las actividades del proceso	Responsable
<p><b>Responder las PQRSDF</b>  *El funcionario responsable debe analizar oportunamente las causas de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas y decidir de acuerdo con su importancia, cuales requieren tomar acciones correctivas, considerando que siempre se debe tomar acciones correctivas cuando afecten la calidad del servicio, la productividad, la imagen de la Entidad o los requisitos de la norma ISO 9001:2015 o los requisitos de los usuarios  * Si se decide aplicar acción correctiva, definirla incluyendo el responsable de la aplicación y la fecha estimada de llevarla a cabo.  * Definir la fecha o periodo estimado para verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas  * Documentar en el formato y comunicar y enviar al Responsable de Atención al usuario.</p> <p>En el caso de sugerencias la persona encargada de calidad debe analizar la viabilidad de adoptar la acción y en caso positivo presentarlo a la subdirección de Planeación como una propuesta de mejora y en el caso de felicitaciones comunicar a la subdirección de Planeación para que analice la pertinencia de hacer extensivo el reconocimiento.</p> <p><b>Recursos:</b> F-GA-15 Formato de quejas y reclamos  <b>Controles:</b> respuesta y docuware  <b>Tiempo:</b> de acuerdo con lo establecido en la circular</p>	<p>Área a quien le realizaron la PQRSDF</p>

	<b>ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.</b>	<b>CODIGO P-GA-05</b>
		<b>VERSIÓN 03</b>
		<b>PÁGINA 6 de 6</b>

Descripción de las actividades del proceso	Responsable
<p><b>Verificación de la solución de la queja</b> El Responsable de Atención al usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar la aplicación de los correctivos y las acciones correctivas en la fecha definida para la verificación.</li> <li>* Solicitar Información inmediata del funcionario responsable, en caso de no haberse llevado a cabo para que resuelva esta situación</li> </ul> <p><b>Recursos:</b> F-GA-15 Formato de quejas y reclamos <b>Controles:</b> correos electrónicos <b>Tiempo:</b> cuando llegue la PQRSDF</p>	<p>F-GA-15 Formato de quejas y reclamos</p>

Descripción de las actividades del proceso	Responsable
<p><b>Archivo y control de las PQRSDF</b> El responsable de atención al usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Archivar las quejas y reclamos en una carpeta, numerándolas con consecutivo.</li> <li>*Adjuntar la evidencia de las quejas y las acciones implementadas con cada queja.</li> </ul> <p>Igualmente, realizaran el análisis pertinente para la obtención de indicadores que permitan determinar la eficacia, eficiencia y efectiva del proceso y la toma de decisiones. Como: El tiempo promedio de solución de las quejas El porcentaje de quejas solucionadas La recurrencia de las quejas por tipología</p> <p><b>Recursos:</b> F-GA-15 Formato de quejas y reclamos <b>Controles:</b> plataforma docuware <b>Tiempo:</b> cuando se de respuesta a la PQRSDF</p>	<p>F-GA-15 Formato de quejas y reclamos</p>

<b>Actualizó</b>	<i>Sandra Milena Quintero Puerta Contratista calidad* 28/12/2020</i>	<b>Revisó:</b>	<i>Bibiana Marcela Castrillón Coronado Técnico Administrativo de Archivo y Correspondencia 28/12/2020</i>	<b>Aprobó:</b>	<i>Alejandro Quintero Coral Subdirector Administrativo y Financiero 28/12/2020</i>
------------------	--	----------------	---	----------------	--