

## INSTRUCCTIVO MANEJO DE LAS PQRS

1. **OBJETIVO**: Definir los lineamientos para resolver oportunamente las Peticiones, Quejas y Reclamos presentado por los usuarios, que estén relacionadas con los servicios y/o actividades que presta el Área Metropolitana Centro Occidente, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

2. **ALCANCE**: Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes procesos.

### 3. **DEFINICIONES**

**AMCO**: Entiéndase "AMCO" como las siglas para identificar el Área Metropolitana Centro Occidente.

**COLABORADOR**: Entiéndase por colaborador a un funcionario y/o contratista del Área Metropolitana Centro Occidente.

**ANÓNIMO**: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.

**ATENCIÓN**: Son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión dela Agencia.

**CANAL ESCRITO**: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la Entidad, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

**CANAL PRESENCIAL**: Es un espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con el AMCO para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**CANAL VIRTUAL**: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público del AMCO, a través del uso de un software y un hardware adecuado para tal fin. Este canal está representado en el AMCO por el sitio web, chat, foro, redes sociales y correos electrónicos institucionales de todos los colaboradores (contratistas y funcionarios) del AMCO.

**CONSULTA:** Se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen relacionado con la misión del AMCO o con asuntos de carácter jurídico.

**CIUDADANO:** Persona natural o jurídica (pública o privada) que interactúan con el AMCO con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del AMCO y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

**CLARIDAD EN LA RESPUESTA:** La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición. (Sentencia T-295/07, Corte Constitucional).

**DERECHO DE PETICIÓN:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”

(Artículo 13 Ley 1755 de 2015).

**MENSAJE DE DATOS:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax. (Artículo 2, literal a. de la Ley 527 de 1999).

**OPORTUNIDAD:** Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS.

**PETICIÓN:** Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

**QUEJA:** “Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”.

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**RESOLVER DE FONDO:** La respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivó la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado. Esto independiente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. (Sentencia T-667/11).

**SEVERIDAD:** Exactitud y rigor en el cumplimiento de una ley, una norma o una regla.

**SUGERENCIA:** "Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad"

**VENTANILLA ÚNICA:** Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRS-D que un ciudadano puede interponer ante la Administración pública con un fin particular.

## **CONSIDERACIONES GENERALES**

- a) El procedimiento para la atención de PQRS en el AMCO, está regulado mediante lo dispuesto en las leyes y resoluciones establecidas que rigen la materia.
- b) Se definen los siguientes canales de atención:
- Canal escrito.
  - Canal virtual.
  - Canal presencial.

Todos los colaboradores del AMCO tienen la responsabilidad de gestionar las PQRS que le sean asignadas, razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entradas de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas para la gestión de las PQRS.

- c) Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRS de acuerdo con la normatividad legal vigente son los siguientes (Artículo 14 Ley 1755 de 2015):
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias .
  - Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, de información y certificaciones. Es necesario definir que, de acuerdo a la ley 1755 de 2015, "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”.

- Diez (10) días hábiles para responder peticiones entre autoridades.
  - Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.
- d) Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRS, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción de estos en la entidad.
- e) Los ciudadanos pueden radicar las PQRS la ventanilla única de la entidad ubicada en la Calle 25 No. 7-48 Unidad Administrativa el Lago Piso 7.
- f) En caso de recepcionar una PQRS que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará el requerimiento mediante acto administrativo motivado, que será notificada al peticionario.
- g) No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables. Estas peticiones serán publicadas dentro del término para dar respuesta en la página web de la entidad.

### **CONTENIDO Y DESARROLLO**

El sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Área Metropolitana Centro Occidente está estructurado en tres etapas:

1. Recepción de las PQRS.
2. Respuesta y Cierre de la PQRS
3. Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS.



### RECEPCIÓN DE LAS PQRS:

Las PQRS pueden ser recibidas en el AMCO por canal escrito, de dos (2) formas: sobre (cerrado o abierto) y buzón de sugerencias.

- **Sobre Cerrado o Abierto**

**Recepción:** Las PQRS serán recibidas por el colaborador designado de gestión documental para la ventanilla única. Él debe abrir el sobre en presencia del peticionario y verificar si la PQRS está dirigida al AMCO o a un colaborador de la entidad; de no ser así, el documento se devuelve, indicándole que la entidad a la cual dirige la petición, no es el AMCO y por lo cual debe radicarla ante la entidad competente.

**Registro:** El colaborador de la ventanilla única y, debe ingresar la PQRS en el libro radicador y de igual forma notificara al responsable del seguimiento de las PQR de la oficina jurídica a través de correo electrónico, especificando si se trata de una petición, queja, reclamo o sugerencia registrando además los siguientes datos:

- Nombre del peticionario
- Datos de contacto del peticionario (Números telefónicos, dirección y correo electrónico).
- Clasificación (Si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).
- Número de anexos.
- Si el peticionario autoriza o no, que se le responda por correo electrónico.
- Si la PQRS es un anónimo.
- A qué dependencia se traslada la PQRS
- Fecha de traslado.
- Hora de traslado.

Si la PQRS contiene documentos adjuntos, el colaborador designado de la ventanilla única debe digitalizar estos documentos y enviarlos al correo electrónico del colaborador encargado de hacer seguimiento en la Oficina Jurídica, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de la Ley 594 de 2000 y el Decreto 2609 de 2012, sobre "...velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos...".

**Transferencia:** Las PQRS registradas diariamente, deben ser transferidas a la dependencia competente para dar respuesta, esta acción debe quedar registrada en el libro radicador y debe ser notificada a la persona encargada de hacer seguimiento de la Oficina Jurídica.

#### **Buzón de opinión Recepción:**

A través de este canal dispuesto en la sede del AMCO, los clientes externos e internos pueden diligenciar los formatos de opinión dispuestos en los buzones. El colaborador de la ventanilla única del piso 7 es el responsable de garantizar la disponibilidad de formatos de opinión en el buzón y la correspondiente apertura quincenalmente.

En caso de encontrar alguna PQRS deberá llevarse un registro o control, donde conste la fecha de apertura, el nombre del colaborador que hizo la apertura y deberá radicarse y darle el trámite y conteo de términos a partir de ese momento si es del caso.

De igual forma deberá llevarse un control sobre la información recolectada de los buzones de sugerencia por lo tanto por cada apertura deberá llenarse un formato con la siguiente información Objetivo: Registre la siguiente información 'Realizar apertura de buzón de opinión'. Temas tratados: Especificar el número de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias encontradas en el buzón de opinión. También incluir los formatos de opinión que son depositados en blanco (sin diligenciar). EJEMPLO: Peticiones: 10 Quejas: 2 Reclamos: 5 Sugerencias: 1 Denuncias: 0 .

#### **Recepción por el canal de atención virtual**

En el AMCO, existen los siguientes medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS por 'Mensaje de datos':

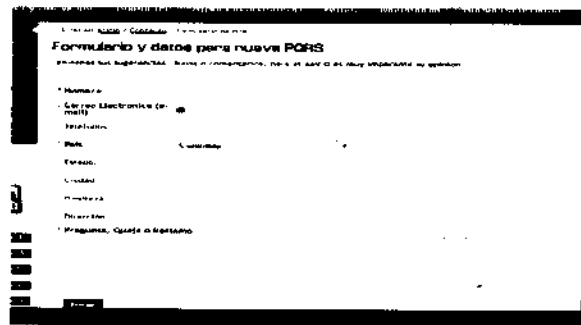
- Página web.
- Correo electrónico institucional [pqr@amco.gov.co](mailto:pqr@amco.gov.co).
- Correo electrónico institucional de colaboradores del AMCO (contratistas y funcionarios).

El tratamiento de las PQRS (mensaje de datos) que llegan al AMCO por el canal virtual, procede de la siguiente manera:

- Página web

Un ciudadano que desea interponer una PQR, puede acceder al portal web del AMCO, [www.amco.gov.co](http://www.amco.gov.co), por la opción 'Atención al Usuario', y luego a 'PQR'

Ahí el ciudadano tendrá que registrar una información personal y a continuación podrá hacer la petición, queja o sugerencia.



The image shows a screenshot of a web form titled 'Formulario y datos para nueva PQRS'. The form is in Spanish and includes fields for 'Nombre', 'Correo Electrónico', 'Teléfono', 'País', 'Ciudad', 'Municipio', 'Provincia', and 'Programa, Queja o Sugerencia'. There are also several checkboxes and a 'Enviar' button at the bottom.

Esta información será consolidada por la persona encargada del Área de Sistemas quien trasladara la información al área encargada de dar respuesta y de igual forma a la persona de la Oficina Jurídica encargada de hacer seguimiento a todo el proceso de las PQRS.

La respuesta será dada a través del correo electrónico institucional y será enviado al registrado por el usuario.

- **Correo institucional [pqr@amco.gov.co](mailto:pqr@amco.gov.co)**

Las PQRS recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional [pqr@amco.gov.co](mailto:pqr@amco.gov.co) son monitoreadas por el colaborador designado por la Oficina Jurídica, quien las revisa diariamente y determina si son de competencia del AMCO. En caso de serlo debe reenviarla el mismo día a la persona o dependencia encargada de dar respuesta, envía al peticionario mensaje de recibo, informando el trámite, especificando los términos de Ley y deberá hacer el seguimiento correspondiente hasta que se le respuesta al usuario.

- **Correo electrónico institucional de colaboradores del AMCO:**

Las PQRS recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional de los colaboradores, deben ser identificadas como una PQRS, y deben ser notificadas a la persona encargada de la Oficina Jurídica para que haga su seguimiento.

### **RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS**

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe una PQRS, hasta el momento en que la misma es cerrada. El encargado de la Oficina Jurídica de hacer seguimiento debe:

- Enviar un correo de seguimiento con mínimo cinco (5) días de anticipación al vencimiento de términos para la respuesta de la PQRS, dirigido al colaborador designado en la dependencia de la competente de su respuesta.
- Monitorear en todos los sistemas de información y herramientas tecnológicas disponibles en la entidad para la gestión de PQRS, que éstas hayan sido tramitadas y cerradas oportunamente.

### **Las respuestas a las PQRS deben cumplir con los siguientes requisitos:**

- Oportunidad.
- Resolver de fondo.
- Claridad en la respuesta.
- Pertinencia con lo solicitado. "(...) Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición". (Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia T-630/2002 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. 8 de agosto de 2002).

### **Cierre de la PQRS:**

Una vez emitida la respuesta e informada al peticionario, el colaborador designado por la dependencia competente de dar respuesta,

- Fecha de atención al peticionario (cierre efectivo de la PQRS).
- Mecanismo bajo el cual fue notificado el peticionario de la decisión o resolución de su caso.
- Respuesta dada a la PQRS. (Copia para la oficina Jurídica).

La etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS, corresponde a las actividades que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las PQRS en la entidad, para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios.

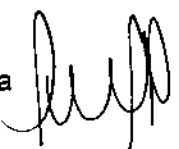

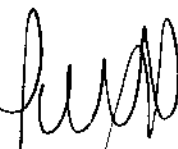


**Informes de seguimiento a las PQRS:** El encargado de la Oficina Jurídica, es responsable de la elaboración y/o consolidación de seis (6) informes de seguimiento y evaluación al año, distribuidos así:

- Cuatro (4) con una periodicidad trimestral.
- Dos (2) con una periodicidad semestral. Los informes deben contener mínimo los siguientes aspectos:

Quién presenta la PQRS, familia, entidades, comunidad general, funcionarios, etc.

- Tipo: Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
  - Tema: Objeto o asunto de la PQRS.
  - Análisis y definición de las posibles causas que motivaron la PQRS-D.
  - Lugar de origen: Grupo Territorial, Punto de atención o nivel central. • Cantidad de PQRS.
  - Estado: cantidad de PQRS abiertas y cerradas.
  - Tiempo promedio de respuesta (según tipo).
  - Canal de atención.

Elaborado por:  Juan David Pelaez H. Jefe Jurídico Firma 	Elaborado por:  Juan David Pelaez H. Jefe Jurídico Firma 	Elaborado por:  Juan David Pelaez H. Jefe Jurídico Firma 
--	--	--

**INSTRUCTIVO MANEJO PQRS**  
**VERSION: 02**  
**Junio 12 2017**  
**DOCUMENTO CONTROLADO**