

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GG-PEGC-001 VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Fomentar la buena gestión de la Gobernación de La Guajira, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la ley; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la comunidad y que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

3. BASE LEGAL

- NTC ISO 9001: 2008; Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente.

4. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar a la Gobernación de La Guajira.

QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

DERECHO DE INFORMACIÓN: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

 <p>GOBERNACION DE LA GUAJIRA SERIEDAD Y COMPROMISO</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GG-PEGC-001 VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Página 2 de 8

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

5. POLITICAS DE OPERACION


1. Con el fin de brindar una cara amable al cliente la persona encargada de Servicio al Cliente tendrá en cuenta:
 - ✓ Saludar de manera amable y entusiasta.
 - ✓ Mantener contacto visual. (Esto es observar siempre a la persona, en el caso que la conversación sea presencial)
 - ✓ Brindar siempre una sonrisa amable.
 - ✓ Mantener una actitud positiva. (Resuelva la necesidad del cliente).
 - ✓ Escuchar atentamente la solicitud de información requerida.
2. En cada Secretaria o Dependencia de la Gobernación del Departamento de la Guajira, debe haber un funcionario designado para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, quien será el enlace con el funcionario de la Secretaria General responsable del Procedimiento.
3. Toda Queja, Reclamo o Sugerencia que se reciba a través del buzón de PQRS, debe ser dirigida al Representante Legal de la Entidad, y su contenido debe ser relacionado con la prestación del servicio de la misma.
- 4.

6. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir PQRS. La Secretaria General es responsable de recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias de los diferentes clientes de la	Secretaria General	Formato "Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y

 <p>GOBERNACION DE LA GUAJIRA SERIEDAD Y COMPROMISO</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>CÓDIGO: GG-PEGC-001 VERSIÓN 2</p>
	<p>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p>	<p>Página 3 de 8</p>

	<p>Administración Departamental ya sea presencialmente, por escrito, vía telefónica o por el buzón de PQRS asignado para ello.</p> <p>Si la queja es presencial, por escrito o vía telefónica, en el momento que el cliente presente una PQRS, se registra la información en el formato “Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” donde se debe registrar toda la información que indica el formato. Se informa al cliente que a su PQRS se le dará respuesta en un máximo de 15 días hábiles.</p> <p>Si el cliente sólo solicita algún tipo de información, ésta le será dada en caso que se disponga de la misma o se direccionará al proceso que le puede dar respuesta.</p>		<p>Sugerencias”</p>
<p>2</p>	<p>Buzón de Sugerencias: El Buzón de sugerencias tendrá apertura los jueves de cada semana a partir de las 4pm por el funcionario designado por la secretaria General, haciendo el respectivo conteo de las Quejas, Reclamos y Sugerencias y dejando evidencia en el formato “Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”. El funcionario respectivo debe garantizar que el buzón siempre este dotado de los formatos “Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y</p>	<p>Secretaria General</p>	<p>Formato “Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”</p> <p>Formato “Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”</p>

 <p>GOBERNACION DE LA GUAJIRA SERIEDAD Y COMPROMISO</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GG-PEGC-001 VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Página 4 de 8

	<p>Sugerencias”.</p> <p>Las Peticiones no serán depositadas en el buzón, sino recibidas y radicadas en correspondencia, para posteriormente ser remitidas al funcionario encargado del trámite en la Secretaria General.</p>		
3	<p>Direccionar la PQRS: Se verifica que la información solicitada en los formatos de PQRS este completa. Todas las PQRS quedarán registradas en el formato “Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” y se direcciona según la dependencia que corresponda.</p> <p>Cuando la queja se refiere a eventuales comportamientos que constituyen falta disciplinaria o conducta punible de los servidores o a los procedimientos practicados por alguna de sus dependencias que deba investigarse de oficio, se remite la queja a la Dependencia competente y dentro de un término no mayor a 8 días hábiles se informa al solicitante sobre la gestión cumplida.</p> <p>Si la PQRS no contiene la información necesaria para su adecuado tratamiento, se le informa al solicitante de manera escrita por una sola vez para que aporte la información complementaria. Este</p>	<p>Secretaria General</p>	<p>Formato “Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”</p>

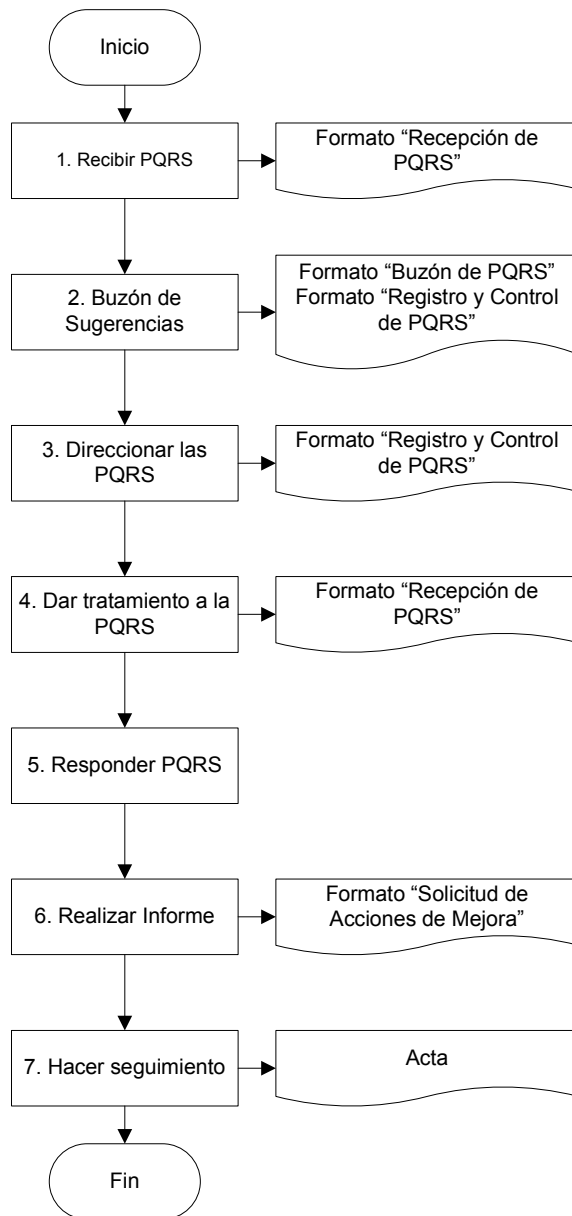
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GG-PEGC-001 VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Página 5 de 8


	requerimiento suspende el término de 15 días inicialmente establecido para solucionar o atender la PQRS.		
4	Dar tratamiento a la PQRS: Se realiza el análisis de la PQRS con el personal del proceso involucrado y se establece la acción a tomar. El Jefe de Proceso es responsable de velar porque las acciones sean implementadas.	Profesional Responsable	
5	Responder PQRS: La dependencia correspondiente dará respuesta por escrito al Cliente que presentó la PQRS, informando las medidas tomadas por la Administración Departamental y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección suministrada por el cliente a través de los datos que se suministren en el formato con copia a Secretaria General para que consolide la información y realice el seguimiento respectivo. Si la respuesta a una PQRS no es posible dentro del término fijado, se informa de manera escrita al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta.	Profesional Responsable	
6	Realizar Informe: Mensualmente la Secretaria General presenta el consolidado de las PQRS ante el equipo MECI-CALIDAD con el fin	Secretaria General Comité MECI –	Formato “Solicitud Acciones de Mejora”

 <p>GOBERNACION DE LA GUAJIRA SERIEDAD Y COMPROMISO</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GG-PEGC-001 VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Página 6 de 8

	<p>de que estas sean registradas en el formato de “Solicitud de Acciones de Mejora”, para posteriormente analizarlas, investigar las causas y determinar las acciones a tomar con las mismas.</p> <p>El funcionario responsable del procedimiento PQRS en la Secretaría General realiza mensualmente el informe cualitativo y cuantitativo de las PQRS, incluyendo estadísticas, soluciones, respuestas, tratamiento y estado de las mismas. Este informe es enviado al representante de la alta dirección.</p>	CALIDAD	
7	<p>Hacer Seguimiento a la PQRS: Mensualmente el Representante de la Alta Dirección hará seguimiento a la implementación de las acciones establecidas para atender las PQRS y presentará dicha información ante el Comité quien a su vez analizará la eficacia.</p> <p>El Comité MECI – CALIDAD analizará mes a mes el comportamiento de las PQRS en cuanto a su cantidad y repetitividad, lo cual quedará reportado en las actas de reunión.</p>	<p>Representante de la Alta Dirección</p> <p>Comité MECI – CALIDAD</p>	Acta

7. DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBERNACION DE LA GUAJIRA SERIEDAD Y COMPROMISO</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GG-PEGC-001 VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Página 8 de 8

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
2	2 Marzo 2010	Ajustes de las actividades y responsables.

REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
LILIA C. ROMERO HURTADO Asesora Control Interno Administrativo FIRMA _____	19-03-2010	JORGE EDUARDO PEREZ BERNIER Gobernador del Departamento de la Guajira FIRMA _____	