

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-001
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014



PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por: Profesional Universitario	Revisado y Aprobado por: Secretaría de Servicios Administrativos
Nombre: Mary Pazmiño	Nombre: Pilar Andrea Marín
Firma:	Firma:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-001
	PROCEDIIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	CONTENIDO.....	4
5.	CONTROL DE REGISTROS:.....	7
6.	CONTROL DE CAMBIOS.....	7

DOCUMENTO CONTROLADO

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-001
	PROCEDIIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

1. OBJETIVO

Fortalecer la comunicación, oportuna y eficiente con los clientes externos, empleando las peticiones, quejas, reclamos y denuncias como una herramienta que permita crear oportunidades de mejora en los procesos de la GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO; realizando el respectivo seguimiento a estas y evaluando la eficacia de las acciones tomadas.

2. ALCANCE

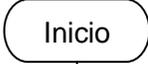
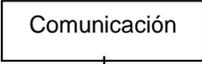
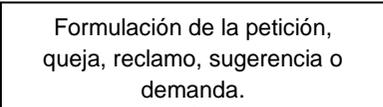
El procedimiento de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias inicia con la recepción de la queja, petición o reclamo hasta que se da respuesta y se efectúan los trámites del cierre del caso.

3. DEFINICIONES

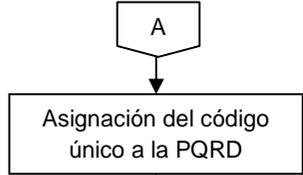
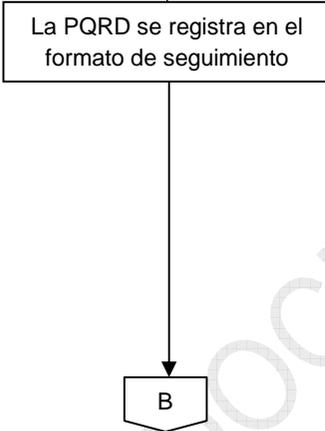
- ✓ **RECLAMANTE:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- ✓ **PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.
- ✓ **QUEJA:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- ✓ **RECLAMO:** 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.
- ✓ **CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto.
- ✓ **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **PARTES INTERESADAS:** Son cualquier individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectado por el mismo, obteniendo algún beneficio o perjuicio.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-001
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

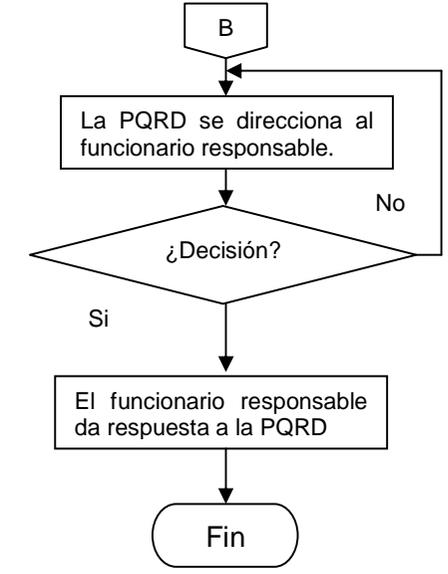
4. CONTENIDO

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0		inicio		
1		<p>La información relativa al proceso de tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias tales como folletos, circulares informativas, o información en soporte electrónico, debería estar fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas. Tal información debería facilitarse en un lenguaje sencillo y, en la medida de lo posible, en formatos accesibles a todos, de tal manera que no haya reclamantes en desventaja.</p>	Líder del proceso de atención al usuario	No aplica
2	 	<p>El Usuario manifestará de manera verbal, escrita o digital su queja, petición, reclamo o denuncia ante la Gobernación del Putumayo, en la oficina de atención al usuario: vía telefónica al número 4206600 ext 101, personal, por correo contactenos@putumayo.gov.co y la página web. Las peticiones, quejas, reclamos o denuncias se registran en el formato de PQRSO FT-AU-002.</p>	<p>Usuario Líder del proceso de atención al usuario</p>	Formato de PQRSO FT-AU-002.

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-001
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

3		<p>Si la PQRD es por vía telefónica el funcionario diligencia el Formato de PQRD FT-AU-002 con la información suministrada por el usuario y se transcribe la información al sistema de PQRD y se asigna un código único de registro.</p> <p>Si la PQRD llega en medio físico o a través del correo electrónico se transcribe la información al sistema de PQRD y se asigna un código único de registro.</p> <p>Si la PQRD ingresa a través de la página web el sistema PQRD arroja automáticamente el código único de registro.</p> <p>Nota: si la PQRD no llega en el formato establecido se dará trámite como un documento normal.</p>	Líder del proceso de atención al usuario	Formato de PQRD FT-AU-002.
4		<p>La información que está en el sistema de PQRD se registra en el Formato de seguimiento a las PQRD con la información de apoyo y con el código único asignado por el sistema, la PQRD deberá seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final tomada. Una actualización del estado de la queja debería estar disponible para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos.</p>	Líder del proceso de atención al usuario	Formato de seguimiento a las PQRD FT-AU-003

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-001
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

5		La PQRD se direcciona a través del sistema de PQRD al funcionario responsable.	Líder del proceso de atención al usuario	No aplica
6		Es competencia del funcionario al cual se direcciono la PQRD Si no es responsabilidad de funcionario de vuelve a direccionar	Líder del proceso de atención al usuario	No aplica
7		Si es competencia el funcionario responsable da respuesta mediante el sistema de PQRD o a través del medio que el usuario haya indicado.	funcionario responsable	Respuesta de la PQRD
8		Fin		

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-001
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

5. CONTROL DE REGISTROS:

Nombre	Código	Tipo	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Responsable
Formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	FT-AU-002	Físico	Oficina de Atención al Usuario	Carpeta de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	carpeta	Líder del proceso de Atención al Usuario
formato de seguimiento a las PQRD	FT-AU-003	Digital	Computador de atención al usuario	Carpeta de seguimiento a PQRD	Ninguna	Líder del proceso de Atención al Usuario
Respuesta a la PQRD	No aplica	Físico o digital	Oficina de Atención al Usuario	Sistema de PQRD	Ninguna	Líder del proceso de Atención al Usuario

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Creación del documento	18 de Diciembre de 2014