



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

MEJORAMIENTO
INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO:

MANEJO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS

Código: GC-PPE-014
Versión: 4
Fecha: 27/07/2015
Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Garantizar el recibo y trámite correspondiente a las peticiones, quejas y reclamos presentados por la comunidad y por los funcionarios de la Gobernación del Cesar, relacionados con los servicios prestados por la entidad en cumplimiento de su misión ó con la satisfacción del entorno laboral para el talento humano de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas y reclamos presentados por la comunidad en cuanto a insatisfacción por los servicios requeridos y por los funcionarios de la entidad relacionados con su bienestar laboral.

3. RESPONSABLES

El Asesor de Asuntos Internos es responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos, tanto de la comunidad como de los funcionarios, relacionarlas en el formato "Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" y direccionarla al responsable de proceso al cual le corresponde.

De igual manera es responsable por atender a las personas de la comunidad, entidades u organizaciones que se dirijan a la Entidad con el fin de solicitar alguna información.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001: 2000; Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente.
- Ley 190 de 1995
- Ley 1755 de 2015.

5. 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 del Cesar.
- **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.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Con el fin de brindar una cara amable al cliente la persona encargada en La Oficina de Asuntos Internos tendrá en cuenta:
 - Saludar de manera amable y entusiasta.



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: GC-PPE-014
Versión: 4
Fecha: 27/07/2015
Página: 2 de 6

PROCESO:

**MEJORAMIENTO
INSTITUCIONAL**

PROCEDIMIENTO:

**MANEJO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS**

- Mantenga contacto visual.
- Brindar siempre una sonrisa amable.
- Mantener una actitud positiva. (Resuelva la necesidad del cliente).
- Escuchar atentamente la solicitud de información requerida
- Tener un conocimiento de la toda la Entidad y de las actividades de carácter general que se lleven a cabo día a día (Jornadas y campañas, eventos, muestras culturales, consejos de gobierno, actividades lúdicas, entre otras)

7. CONTENIDO

Nº	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1		<p>El profesional Universitario responsable de manejar las PQR en la oficina Asuntos Internos es responsable de recibir las Peticiones, Quejas y Reclamos de los diferentes clientes de la Administración Departamental ya sea presencialmente, por escrito o vía electrónica (Email).</p> <p>Al momento de que un cliente presente una PQR, la información es registrada en el formato <u>"Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias"</u> donde se registra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Datos del cliente: nombre, dirección, teléfono, celular. ✓ Tipo de solicitud: Petición, Queja o Reclamo ✓ Descripción ✓ Tratamiento dado (En los casos que aplique la respuesta inmediata) <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. Estas solicitudes de información de igual manera serán relacionadas en el formato GC-FPE-015 "Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias", con el fin de conocer porqué cosas preguntan más los</p>	Profesional Universitario.	Formato GC-FPE-015, Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

**MEJORAMIENTO
INSTITUCIONAL**

PROCEDIMIENTO:

**MANEJO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: GC-PPE-014
Versión: 4
Fecha: 27/07/2015
Página: 3 de 6

		<p>usuarios y de esta manera generar espacios informativos con la comunidad.</p> <p>Si la PQR no contiene la información necesaria para su adecuado tratamiento, se le informa al solicitante por una sola vez para que aporte la información complementaria. Este requerimiento suspende el término de días hábiles inicialmente establecido para solucionar o atender la PQR.</p>		
7.2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Direccionar y dar Tratamiento a las PQR </div>	<p>El profesional Universitario, recepciona en el formato "Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" las PQR, y luego se transfiere a la Dependencia competente del Asunto con el fin de agilizar la respuesta al solicitante.</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>Profesional Universitario.</p>	<p>Formato GC-FPE-015 – Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</p>
7.3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Responder PQR </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	<p>La Oficina responsable de dar respuesta a la PQR, lo hará por escrito al Cliente que presentó la PQR, 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 correo certificado; dentro de los siguientes términos (LEY 1755 DE 2015):</p> <p>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p>	<p>Profesional Universitario.</p> <p>La oficina Responsable de dar respuesta. de</p> <p>El Jefe de La oficina de Asuntos Jurídicos.</p>	<p>Copia de la respuesta Emitida por la Oficina Responsable.</p>



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

MEJORAMIENTO
INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO:

MANEJO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS

Código: GC-PPE-014

Versión: 4

Fecha: 27/07/2015

Página: 4 de 6

1. Diez (10) días hábiles, para peticiones o solicitudes de información.

2. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 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.

3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

4. *SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS.* Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento. Art.258 ley 5 de 1992

5. Cuando se proyecten respuestas sobre Peticiones, Quejas y Reclamos desde las distintas sectoriales y que estas PQR'S hayan sido dirigidas al Señor Gobernador, deben ser entregadas con mínimo 5 días de anticipación a la fecha de su vencimiento a la **Oficina Asesora Jurídica**, y el Jefe de la misma será el responsable de firmar la respuesta proyectada al Usuario que la solicita.

Nota.

Cuando excepcionalmente no fuere



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

MEJORAMIENTO
INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO:

MANEJO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS

Código: GC-PPE-014

Versión: 4

Fecha: 27/07/2015

Página: 5 de 6

	<p>posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>La oficina de Asuntos Interno, en cabeza del profesional Universitario responsable realiza seguimiento y control a las PQR, con el fin de que la Oficina Responsable de dar respuesta de solución a la petición en los términos estipulados por la Ley, el profesional universitario solicita copia para Archivar en las carpetas correspondientes.</p>		
--	---	--	--

8. CONTROLES

Con el fin de garantizar la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios, aprovechar dicha información para la mejora de los procesos y hacer sentir importante al cliente, la Administración Departamental implementa las siguientes acciones:

- Una unidad centralizada de captación de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Registro diario de PQR.
- Realización de Comités Mensuales de análisis de las PQR recibidas con el ánimo de darles respuesta y además establecer las acciones correctivas, preventivas o de mejora a que haya lugar.

9. REGISTROS

Código	Nombre del Registro
GC-FPE-015	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
GC-FPE-013	Solicitud de Acciones de Mejora

10. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción
04-08-08	2	En cuanto a la forma, se realizaron cambios en el encabezado y código del documento, así mismo se anexaron los ítems de Políticas de Operación y Controles. Adicional se incluyó el cuadro de Control de Cambios. En lo que a contenido se refiere, se centralizó la atención de PQR en la Unidad



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

PROCESO:

**MEJORAMIENTO
INSTITUCIONAL**

PROCEDIMIENTO:

**MANEJO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: GC-PPE-014
Versión: 4
Fecha: 27/07/2015
Página: 6 de 6

		de Atención al Cliente y se ampliaron cada uno de los ítems contenidos en el capítulo 7, con el fin de darle mayor claridad a la metodología planteada.
04/10/2011	3	Se reemplazó el nombre de Unidad de Servicio al Cliente por la Oficina de Asuntos Internos. Se realizaron ajustes de acuerdo a lo dispuesto en la LEY 1437 DE 2011 y el Art.258 ley 5 de 1992.
29/05/2015	4	Se actualizó el formato del punto 7 – Contenido, se realizan ajuste de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.

ELABORO		REVISO		APROBO	
Nombre	Lilibeth Torres Rangel	Nombre		Nombre	Jaime Luis Fuentes Pumarejo
Cargo	Profesional Universitario	Cargo		Cargo	Secretario Geneal
Fecha	27/07/2015	Fecha		Fecha	
				Resolución #	

COPIA CONTROLADA



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

MEJORAMIENTO
INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO:

CHAT INSTITUCIONAL EN
LINEA

Código: GC-PPE-022

Versión: 1

Fecha: 29/05/2015

Página: 1 de 3

1. OBJETIVO

Atender el chat institucional en línea y responder de forma inmediata las consultas de todos los usuarios que ingresen a la página web de la Gobernación del Cesar, esto, en relación a los servicios prestados por la entidad en cumplimiento de su misión.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las consultas presentadas por los usuarios web en cuanto a insatisfacción por los servicios prestados en la entidad territorial.

3. RESPONSABLES

La Oficina Asesora de Asuntos Internos es la responsable de la atención del chat institucional en línea, así como también, es responsable de atender a la comunidad, entidades u organizaciones que se dirijan a la entidad con el fin de solicitar alguna información.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001: 2000; Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente.
- Ley 190 de 1995.
- Decreto 2573 2014.
- Manual Estrategia de Gobierno en línea 3.1.

5. DEFINICIONES

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

USUARIO WEB: Es una persona que visualiza, utiliza, administra, edita, colabora y/o suscribe páginas web y aplicaciones contenidas en Internet.

CONSULTA EN LINEA: Es uno de los espacios habilitados para posibilitar la participación de los ciudadanos en tiempo real, a través de una página web.

CHAT: Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-PPE-022 Versión: 1 Fecha: 29/05/2015 Página: 2 de 3
	PROCESO:	MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	
	PROCEDIMIENTO:	CHAT INSTITUCIONAL EN LINEA	

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


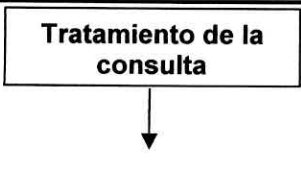
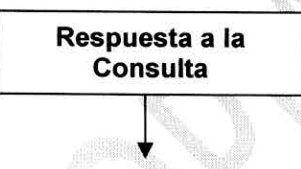
Con el fin de brindar una cordial atención a los usuarios el funcionario encargado en la Oficina Asesora de Asuntos Internos tendrá en cuenta:

- Saludar de manera amable y cordial.
- Utilizar un lenguaje apropiado y frases breves.
- No se debe escribir todo el texto en mayúscula.
- Escribir de forma clara las respuestas a los usuarios.
- Leer detenidamente la consulta del usuario.

HORARIO DE ATENCION

De lunes a viernes, de 3:00 a 5:00 p.m.

7. CONTENIDO

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1		La Oficina de Asuntos Internos es responsable de recepcionar las consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los diferentes clientes de la Administración Departamental a través del chat institucional en línea.	Técnico Operativo.	Impresión del Chat.
7.2		Una vez que se recibe la consulta, se revisa la inquietud del cliente interno o externo y se procede a atender de forma inmediata.	Técnico Operativo.	Impresión del Chat
7.3		<p>Después de revisada la consulta se da respuesta en tiempo real al usuario, esto sucede, cuando el funcionario encargado de la Oficina Asesora de Asuntos Internos tiene el conocimiento suficiente para dar la respuesta inmediatamente.</p> <p>En caso contrario, se guía al usuario para que se comuniquen directamente a la dependencia competente de dar trámite a la consulta, suministrando datos de la misma tales como: número telefónico y extensiones, correo electrónico, ubicación de la oficina ya sea dentro o fuera del edificio, nombre del funcionario encargado, etc.</p>	Técnico Operativo.	Impresión del Chat

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-PPE-022 Versión: 1 Fecha: 29/05/2015 Página: 3 de 3
	PROCESO:	MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	
	PROCEDIMIENTO:	CHAT INSTITUCIONAL EN LINEA	

8. CONTROLES

Con el fin de garantizar la atención del chat institucional en línea de la Gobernación del Cesar y aprovechar dicha información para la mejora de los procesos y hacer sentir importante a los usuarios de la página web, la Administración Departamental implementa las siguientes acciones:

- Una unidad centralizada de captación de consultas.
- Atención diaria del chat institucional en línea en el horario establecido para tal fin.
- Realización de comités de análisis de las consultas recibidas, con el ánimo de establecer las acciones correctivas, preventivas o de mejora a que haya lugar.

9. REGISTROS

Código	Nombre del Registro
	No existe Formato para este procedimiento.

ELABORO		REVISO		APROBO	
Nombre	Lilibeth Torres Rangel	Nombre		Nombre	Jaime Luis Fuentes Pumarejo
Cargo	Profesional Universitario	Cargo		Cargo	Secretario General
Fecha	29/05/2015	Fecha		Fecha	
				Resolución #	