

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: Versión: 01
---	---	----------------------------

1. Objetivo

Brindar las disposiciones establecidas por la organización con ocasión al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con la misión de la Asociación de empleados de la Contraloría Distrital de Medellín y el Régimen General de Protección de Datos Personales.

2. Alcance

El presente procedimiento inicia con la recepción de la PQRSD y finaliza con su cierre internamente.

3. Responsable

El responsable de la correcta aplicación del procedimiento es la secretaría de quejas, no obstante, las mismas serán revisadas por la Junta Directiva.

4. Generalidades

4.1. Principios

La gestión para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por Asdecomm se rigen bajo los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** El proceso de tratamiento de las PQRSD, será fácilmente accesible para todos los usuarios. Estará disponible en el micrositio, en la página web de Asdecomm, la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas o reclamos.
- **Confidencialidad:** Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRSD a cargo de los competentes y no será divulgada sin el consentimiento expreso del cliente o usuario.
- **Eficacia (Respuesta Oportuna):** La recepción de cada PQRSD será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por la asociación.

“En defensa del control fiscal público y los derechos laborales”

Calle 53 No. 52-16 Tel: 403 3160 Ext. 7864

E-mail: asdecomm@cdm.gov.co

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: Versión: 01
---	---	----------------------------

- Enfoque al usuario: La asociación se asegurará que el tratamiento de los PQRSD se realice bajo un espíritu de compromiso y de interés genuino por entender a los usuarios y, en consecuencia, se entregue la respectiva respuesta, retroalimentación o resolución pertinente para cada caso.
- Mejora Continua: La asociación se asegurará por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en el tratamiento de los PQRSD, garantizando con ello una constante evolución en lo que a ello se refiere.
- Objetividad: Cada PQRSD será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.
- Visibilidad: La información acerca de cómo y dónde reclamar será conocida por los usuarios y clientes.

4.2. Términos

- Asociado: vinculado a la asociación, para quien se dirige en primera instancia el actuar de la misma.
- Actores internos y externos: sujetos de interés de la Asociación de empleados, internos: asociados, funcionarios en general de la Contraloría y Contraloría y externos: ciudadanía, actores políticos, otras asociaciones, etc.
- Denuncia: Es la manifestación expresa mediante la cual se pone en conocimiento una situación ilegal o irregular de una actuación en la asociación, o por parte de otros agentes con lo que tiene relación.
- Petición: Es todo requerimiento que demanda una acción y que se encuentre enmarcada dentro del Derecho de Petición consagrado en la Ley 1755 de 2015, en la cual se dictan las disposiciones generales que aplican en los casos allí señalados a los particulares.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: Versión: 01
---	---	----------------------------

- Peticionario: Persona, organización o su representante, que presente una petición.
- PQRSD: Distintivo para describir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias.
- Queja: Cualquier expresión o manifestación verbal o escrita de protesta, censura, insatisfacción o descontento, por parte de los actores externos o internos (asociados, funcionarios en general de la contraloría), respecto a las actuaciones de Asdecomm o al empleador
- Reclamo: Comunicación verbal o escrita, mediante la cual se presenta una exigencia de los derechos del asociado relacionado con los servicios a cargo de Asdecomm.
- Recursos: Son los medios a través de los cuales el actor externo o interno puede solicitar reconsideración a respuesta dada.
- Secretaría de Quejas y reclamos: Encargada dentro de ASDECOMM de atender, dar trámite y respuesta de fondo a las PQRSD y cerrarlas oficialmente, para lo cual sus integrantes garantizarán confidencialidad absoluta en lo que conozcan o lleguen a conocer en relación con las PQRSD y para tal efecto han firmado acuerdo de confidencialidad.
- Sugerencia: Es una recomendación realizada a Asdecomm por un asociado u otro agente interno o externo, con el ánimo de contribuir a mejorar el servicio.

4.3. POLÍTICAS

4.3.1. De los canales para la radicación de los PQRSD

La Asociación de Empleados de la Contraloría Distrital dispone de los siguientes canales de atención como medio para presentar un PQRSD:

“En defensa del control fiscal público y los derechos laborales”

Calle 53 No. 52-16 Tel: 403 3160 Ext. 7864

E-mail: asdecomm@cdm.gov.co

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: Versión: 01
---	---	----------------------------

- Página web
- Línea telefónica
- WhatsApp
- Presencial en la Oficina de Asdecomm ubicada en el 7 piso del Ed. Miguel de Aguinaga, donde se dispondrá de una urna para tal fin, o se le recepcionara de manera verbal.
- Correo electrónico: asdecomm@cdm.gov.co

4.3.2. De la gestión para el tratamiento de los PQRSD

4.3.2.1. Gestión de PQRSD:

La gestión para el tratamiento de los PQRSD en la CCSM se realiza en tres (3) etapas así:

Etapa Nro.1: Recepción y Radicación de la PQRSD:

Es la etapa en la cual la ASDECOMM:

- En caso de que sea una petición: La recibe por parte de un peticionario, a través de los canales previstos para tales fines, comprometiéndose a través de su radicado a darle el respectivo trámite para su respuesta, y tendrá un término de quince (15) días para dar respuesta de fondo.
- En caso de que sea un queja, reclamo, sugerencia o denuncia: La recibe por parte de un agente externo o interno, a través de los canales previstos para tales fines, comprometiéndose a través de su radicado, y en virtud del principio de Objetividad previstos en el presente procedimiento, a darle el respectivo trámite para su respuesta, y tendrá un término de quince (15) días para dar respuesta de fondo, excepto en el caso de las denuncias que tendrá un término de (30) días prorrogables por un término igual sin pasar de noventa (90) días.

Nota. Para los casos de las peticiones que exigen la preparación de una respuesta con unas especificaciones especiales y que en algunos casos requiera un tiempo superior al arriba señalado, el responsable de dar dicha respuesta deberá antes del vencimiento del tiempo, comunicarle al usuario o peticionario esta situación y

"En defensa del control fiscal público y los derechos laborales"

Calle 53 No. 52-16 Tel: 403 3160 Ext. 7864

E-mail: asdecomm@cdm.gov.co

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: Versión: 01
---	---	----------------------------

proceder lo antes posible a enviar la respectiva respuesta a la petición presentada, que tratándose de la petición no podrá superar cuarenta y cinco (45) días.

Etapa Nro.2: Tratamiento de la PQRSD:

Es la etapa en la cual ASEDECOMM:

- En caso de que sea una petición: La analiza detalladamente la secretaría de quejas y reclamas, y de ser necesario lo escala a la Junta Directiva, prepara el contenido y envía la respectiva respuesta al usuario.
- En caso de que sea un queja, reclamo, sugerencia o denuncia: La analiza la Secretaría de Quejas y Reclamos detalladamente, determina el responsable, investiga las causas que le dieron origen, se discute lo encontrando en Junta Directiva y prepara el contenido y envía la respectiva. Así mismo, es la etapa en la cual la ASDECOMM determina si adicional al comunicado de respuesta adelanta otro tipo de acciones para reparar la insatisfacción manifestada, si es del caso.

Etapa Nro.3: Emisión de Respuesta y Cierre del PQRSD:

Es la etapa en la cual ASDECOMM realiza el envío de las respuestas a los datos de contacto suministrado por el usuario, para aquellas PQRSD de carácter anónimo, sin dato de contacto, se publicará respuesta en el micrositio o pagina web de Asdecomm. Finalmente, se procede con el cierre de la PQRSD.

4.3.2.2. Del estado de los PQRSD:

- Pendiente: Si se encuentra entre la primera y segunda etapa de la gestión de su tratamiento.
- Resuelto: Si se encuentra en la tercera etapa de la gestión de su tratamiento y ha sido recibida por el usuario o cliente.

Nota: En el informe mensual de seguimiento de los estados de PQRSD, publicados en nuestra página web o micrositio, con la finalidad que los usuarios puedan saber su estado, aparecerán así: pendiente y resuelto.

“En defensa del control fiscal público y los derechos laborales”

Calle 53 No. 52-16 Tel: 403 3160 Ext. 7864

E-mail: asdecomm@cdm.gov.co

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: Versión: 01
--	---	----------------------------

5. Flujograma de Operaciones

5.1. Tratamiento de PQRSD

Item	Actividades	Responsables	Tiempo de ejecución				
1	<p>Recibir y radicar la PQRSD Una vez recibida la PQRSD, de manera inmediata, debe ser radicada internamente en la herramienta digital y física dispuesta para tal fin con su medio y forma de presentación:</p> <table border="1" data-bbox="393 946 763 1142"> <tr> <th data-bbox="393 946 600 977">Medio Escrito</th> <th data-bbox="600 946 763 977">Forma Verbal</th> </tr> <tr> <td data-bbox="393 977 600 1142"> <ul style="list-style-type: none"> * Formulario Web * Formulario Físico * Oficio * Correo Electrónico * Chat * WhatsApp </td> <td data-bbox="600 977 763 1142"> <ul style="list-style-type: none"> * Presencial * Telefónica </td> </tr> </table> <p>Nota. Al peticionario, por el medio que indicó se le responderá informando el número de radicado con el que será atendida la PQRSD, y la fecha y la hora de su radicación</p> <p>Cada PQRSD deberá registrarse con la información de apoyo necesaria de acuerdo con la naturaleza de esta. En el caso de las PQRSD Verbales, se debe registrar de manera expresa en la herramienta digital dispuesta para tal propósito mediante la anotación de lo expuesto por el peticionario, diligenciando la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de radicado o consecutivo. 2. Fecha y hora de recibido. 3. Datos del Peticionario: <ol style="list-style-type: none"> a) Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado. b) Documentos de identificación. c) Dirección de recepción de correspondencia. d) Opción de agregar dirección electrónica. 4. Objeto de la petición. 	Medio Escrito	Forma Verbal	<ul style="list-style-type: none"> * Formulario Web * Formulario Físico * Oficio * Correo Electrónico * Chat * WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> * Presencial * Telefónica 	Auxiliar Administrativa	5 – 20 Minutos
Medio Escrito	Forma Verbal						
<ul style="list-style-type: none"> * Formulario Web * Formulario Físico * Oficio * Correo Electrónico * Chat * WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> * Presencial * Telefónica 						

“En defensa del control fiscal público y los derechos laborales”

Calle 53 No. 52-16 Tel: 403 3160 Ext. 7864

E-mail: asdecomm@cdm.gov.co



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código:

Versión: 01

	<p>5. Razones en las que se fundamenta la petición. Las no presentaciones de estas razones no impedirán su radicación</p> <p>6. Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Si no se acompañan en la petición los documentos e informaciones requeridas, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falta, sin que su no presentación o exposición den lugar al rechazo de la radicación de la petición.</p>		
2	<p>Remitir la PQRSD</p> <p>una vez radicada la PQRSD, esta deberá ser remitida de manera inmediata a la Secretaría de Quejas y reclamos, a través de la herramienta dispuesta para tal fin.</p>	Auxiliar Administrativa	5 – 20 Minutos
3	<p>Brindar tratamiento a la PQRSD</p> <p>Para las peticiones: Se analiza detalladamente el contenido y dependiendo de esta se prepara y emite la respuesta.</p> <p>En caso de que se trate de asuntos complejos dentro de los dos (2) días siguientes a su remisión la Secretaría de Quejas y Reclamos, deberá citar a Junta Directiva para analizar su respuesta, situación que en todo caso no afectara el tiempo de respuesta al peticionario.</p> <p>Una vez emitida la respuesta de la Petición ésta deberá ser enviada al peticionario de acuerdo con el medio por el cual la presentó.</p> <p>No obstante, esta respuesta también se puede dar por medio diferente si así lo manifiesta el peticionario.</p> <p>Físico (Correo Postal) Se remite la respuesta a la dirección indicada por el peticionario o se le entrega personalmente en la oficina de ASDECOMM.</p> <p>Virtual (Correo Electrónico) se envía el correo de respuesta al peticionario a la dirección electrónica por él señalada y se registra, en la herramienta dispuesta para tal fin.</p> <p>Para las Quejas, Reclamos o Denuncias: Se analiza detalladamente la queja, reclamo o</p>	Secretaría de Quejas y Reclamos-Junta Directiva	15 días

"En defensa del control fiscal público y los derechos laborales"

Calle 53 No. 52-16 Tel: 403 3160 Ext. 7864

E-mail: asdecomm@cdm.gov.co



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código:

Versión: 01

	<p>denuncia recibida, se investiga las causas que le dieron origen, se cita a Junta Directiva dentro de los dos (2) días siguientes a su recepción y la Secretaría de Quejas y Reclamos será la encargada de brindar respuesta, según lo definido en la Junta.</p>		
4	<p>Preparar y emitir la respuesta.</p> <p>Se debe preparar la respuesta, y posteriormente emitir el documento de entrega.</p> <p>Nota: En los casos en que se haga necesario, adicional al comunicado de respuesta, se deberá determinar la necesidad de otro tipo de acciones para subsanar y/o reparar la insatisfacción manifestada.</p>	<p>Secretaría de Quejas y Reclamos-Auxiliar Administrativa</p>	1-2 horas
5	<p>Enviar la respuesta</p> <p>Una vez emitida la respuesta, ésta es enviada al usuario por el medio por el cual este la presentó:</p> <p>Físico (Correo Postal) se remite a la dirección indicada por el peticionario y se deja en la herramienta dispuesta para tal fin, copia de la guía y de la respuesta, o se entrega personalmente al peticionario en la oficina de ASDECOMM, y se deja constancia firmada por el de recibo.</p> <p>Virtual (Correo Electrónico) Se envía el correo de respuesta al usuario o cliente a la dirección electrónica por él señalada y se registra en la herramienta dispuesta para tal fin.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	5-20 minutos
6	<p>Cerrar la PQRSD.</p> <p>Se debe proceder con el cierre de la PQRSD en la herramienta dispuesta para tal fin, con el propósito de pausar el conteo de términos para su tratamiento.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	1-2 minutos

5.2. Procedimiento para la publicación de las PQRSD

Item	Actividades	Responsables	Tiempo de Ejecución
1.	<p>Confirmar la recepción de la petición:</p> <p>Se debe verificar por los medios previstos que la respuesta emitida por ASDECOMM ha sido entregada al peticionario.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	5-20 minutos

"En defensa del control fiscal público y los derechos laborales"

Calle 53 No. 52-16 Tel: 403 3160 Ext. 7864

E-mail: asdecomm@cdm.gov.co



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código:

Versión: 01

	<p>Nota: En caso de una devolución o rebote del correo electrónico, o devolución de la correspondencia física, se debe informar inmediatamente al tratante de la PQRSD.</p>		
2.	<p>Publicación de la respuesta.</p> <p>Para el caso de las peticiones que se evidencie que no han sido entregadas al peticionario o no han sido recibidas por éste, se debe realizar la publicación en el micrositio o página web de ASDECOMM y/o en las carteleras de acceso al público de la oficina informar que esta la respuesta más no su contenido.</p>	Auxiliar Administrativo	5-20 minutos

“En defensa del control fiscal público y los derechos laborales”

Calle 53 No. 52-16 Tel: 403 3160 Ext. 7864

E-mail: asdecomm@cdm.gov.co