



## INSTRUCTIVO

(Control de Seguimiento a las PQRSF)

**Proceso asociado:** Control, Seguimiento, análisis y mejora.

**Subproceso asociado:** Calidad

### 1. OBJETIVO

Genera los respectivos informes de seguimiento del estado de las Pqrsf radicadas en la administración municipal, por los usuarios de acuerdo con las atribuciones y términos establecidos por la Ley.

### 2. ALCANCE

El presente reporte aplica para las Pqrsf radicadas por los distintos medios habilitados para tal fin, en la Administración Municipal

### 3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

1. Elaborar el semáforo semanal del estado de Pqrsf.
2. Enviar el semáforo semanal del estado de Pqrsf a todos los funcionarios y contratistas de la administración municipal.
3. Realizar seguimiento a través de correo electrónico o llamada telefónica a cada una de las solicitudes cerradas en el periodo.
4. Registrar los comentarios obtenidos en la aplicación de Control de Pqrsf.
5. Realizar las correspondientes retroalimentaciones a los líderes de proceso, en relación a las llamadas realizadas.
6. Elaborar el informe de conformidad de seguimiento de Pqrsf (mensual, Semestral, anual).
7. Solicitar mediante correo electrónico al área de sistemas la publicación del informe elaborado.

### 4. CONTROL DE CAMBIOS

En la medida que el instructivo se actualice o se modifique, se debe registrar los cambios en el cuadro control de cambios.

Ítem	Descripción del cambio	Versión Anterior	Versión Actual	Fecha Vigencia
	Documento nuevo		1	10-09-2020



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Joaquín González <b>Coordinador de Calidad</b>	Joaquín González <b>Coordinador de Calidad</b>	Javier Jiménez <b>Representante Alta Dirección</b>

<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>6. Atención de solicitudes, quejas y reclamos de servicios públicos.</b>		<b>CODIGO:</b> PM-PR-0806
<b>1. PROCESO ASOCIADO:</b> 8. Gestión para consolidar la infraestructura municipal, garantizar el derecho a la vivienda digna y el acceso a los servicios públicos.	<b>2. SUBPROCESO ASOCIADO:</b> 3. Prestación eficiente de los servicios Públicos	<b>VERSIÓN:</b> V 01
		<b>VIGENTE DESDE:</b> 29 de diciembre de 2016

<b>3. OBJETIVO:</b>	Garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y de alumbrado público a toda la comunidad sopesaña, gestionando ante los prestadores de servicios públicos la excelente prestación de los mismos, con respuestas eficaces, efectivas y eficientes.	<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con el proceso de seguimiento a la prestación de los servicios públicos y de alumbrado público, el reporte de situaciones de no prestación del servicio y seguimiento a los mismos.
<b>5. NORMATIVIDAD ASOCIADA:</b>	Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1641 de 1994, Reglamentado por el Decreto Nacional 2785 de 1994, Reglamentada por el Decreto Nacional 3087 de 1997, Reglamentada por el Decreto Nacional 302 de 2000, Reglamentada por el Decreto Nacional 847 de 2001, Reglamentada por el Decreto Nacional 1713 de 2002, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 549 de 2007	<b>6. DEFINICIONES:</b>	<b>Servicio de Alumbrado Público:</b> Es el servicio público no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes de uso público y demás espacios de libre circulación con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de un municipio o distrito. El servicio de alumbrado público comprende las actividades de suministro de energía al sistema de alumbrado público, la administración, la operación, el mantenimiento, la modernización, la reposición y la expansión del sistema de alumbrado público. La iluminación de las zonas comunes en las unidades inmobiliarias cerradas o en los edificios o conjuntos residenciales, comerciales o mixtos, sometidos al régimen de propiedad respectivo, no hace parte del servicio de alumbrado público y estará a cargo de la copropiedad o propiedad horizontal. También se excluyen del servicio de alumbrado público la iluminación de carreteras que no estén a cargo del municipio o distrito.
<b>7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b>	Se reciben las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias por parte de la comunidad y se tramitan ante los prestadores de servicios responsables de la prestación del servicio.	<b>8. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Secretaría de Gestión Integral

**9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

No.	Actividad	Tipo	Áreas Responsables				Tiempo	Responsable (cargo)	Documento y/o formato	Registro	Observaciones	
			Comunidad	Secretaría de Gestión	Prestador del servicio	Superintendencia de SPD						
1	Reporte de situaciones de fallas en la prestación de los servicios públicos que pueden originarse desde la institucionalidad o desde la comunidad	H					Permanente	Funcionarios Secretaría de Gestión Integral	Registro digital	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Dwn-DYPMFuNvchOHLWenDKdK4K4nFmV25nqz2LU/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Dwn-DYPMFuNvchOHLWenDKdK4K4nFmV25nqz2LU/edit?usp=sharing</a>		
2	Identificación del problema y registro en el formato correspondiente (matriz de excel)	P					Inmediato	Funcionarios Secretaría de Gestión Integral	Registro digital			
3	Llamar al prestador del servicio correspondiente para reportar la falla	H					Inmediato	Funcionarios Secretaría de Gestión Integral	Registro digital			
4	Registro de la información dada por el prestador del servicio sobre No. de orden, tiempo de respuesta y detalle de la situación si se tiene	H					Inmediato	Funcionarios Secretaría de Gestión Integral	Registro digital			
5	Verificar en terreno con la persona que reportó la falla el restablecimiento del servicio, después del tiempo de respuesta dado por el prestador del servicio.	V					Después del tiempo de respuesta reportado por el prestador del	Funcionarios Secretaría de Gestión Integral	Registro digital			
6	Realizar los reportes que sean requeridos si el prestador no ha restablecido el servicio, llamando a verificar las razones	HV					Inmediato	Funcionarios Secretaría de Gestión Integral	Registro digital			
7	Hacer seguimiento de acuerdo a respuesta dada por el prestador del servicio y registrar en el formato correspondiente (matriz de excel)	HV					Inmediato	Funcionarios Secretaría de Gestión Integral	Registro digital			
8	Compilar y acopiar los reportes generados para realizar informes mensuales y enviarlos al prestador del servicio en caso de requerirse por ser una problemática recurrente.	H					Mensual	Secretaría de Gestión Integral	Documento de análisis y oficio			
9	Enviar informe a la Superintendencia de Servicios en caso de requerirse por ser una problemática recurrente con algún prestador del servicio.	H					De acuerdo a problemática	Secretaría de Gestión Integral	Oficio			
10	Fin											
<b>Tiempo total del procedimiento</b>												Según tiempos definidos en actividades

**10. PUNTO DE CONTROL**

No.	Actividad	Método de control	Frecuencia	Responsable	Registro
1					

**11. CONTROL DE CAMBIOS**

No.	Ítem ajustado	Descripción del cambio realizado	Fecha del cambio	Versión
	Ítem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12	Cada uno de los ítems está conformado de información complementada y ajustada, se crea el procedimiento.	29-dic-16	1

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORÓ</b>	Omayra Esperanza Cortés Ariza	Secretaría de Gestión Integral	29 de Diciembre de 2016	
<b>REVISÓ</b>	Omayra Esperanza Cortés Ariza	Secretaría de Gestión Integral	29 de Diciembre de 2016	
<b>APROBÓ</b>	Omayra Esperanza Cortés Ariza	Representante de la Alta Dirección - Secretaría de Gestión Integral	29 de Diciembre de 2016	



**PROCEDIMIENTO:**  
Manejo de Derechos de Peticiones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Felicitaciones

República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Alcaldía Municipal de Sopo  
Documento Controlado  
Versión: 06  
Vigencia: 10-09-2020

**1. PROCESO ASOCIADO:** Seguimiento Control, Analisis y Mejora

**2. SUBPROCESO ASOCIADO:** Calidad

<b>3. OBJETIVO:</b>	Tramitar y emitir respuesta adecuada y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios de acuerdo con las atribuciones y terminos establecidos por la Ley.	<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción de la queja, reclamo, sugerencia, solicitudes o felicitaciones por parte del usuario, la cual debe brindarse respuesta al usuario como resultado de la gestión realizada, para brindar una solución efectiva y termina con el seguimiento de la respuesta brindada.
<b>5. NORMATIVIDAD ASOCIADA:</b>	Constitución Política de Colombia. 1991, Artículo 23. Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" Ley 1437 de 2011 "Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." Decreto 2693 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la Republica de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones". Ley 962 de 2005. Artículo 6 inciso 3.	<b>6. DEFINICIONES:</b>	1. <b>Petición:</b> Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. 2. <b>Queja:</b> 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. 3. <b>Reclamo:</b> 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 inadecuada de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. 4. <b>Sugerencia:</b> Se entiende por sugerencia, aquella propuesta o manifestación de una idea que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio. 5. <b>Felicitación:</b> Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
<b>7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b>	Todo derechos de petición, queja, reclamo, sugerencia, o felicitación se registrarán en Sisnet Correspondencia. Para el control de los derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones * Las peticiones de documentos y de información 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. * 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. * Cuandopor excepciones no fuera posible resolver la petición dentro de los plazos establecidos en la ley, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. * Cuando la entidad no es la competente para resolver la petición, deberá informar de inmediato al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción. La entidad deberá remitir la petición al competente y remitira copia del oficio remitiorio al peticionario. Las peticiones se devolverán al interesado en caso de que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esta en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del tramite que deba darse a la petición.	<b>8. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Secretarios de Despacho, y Equipos de Trabajo

**9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

No.	Actividad	Tipo	Áreas Responsables					Tiempo	Responsable (cargo)	Documento y/o formato	Registro	Observaciones
			Oficina de Atención y Orientación al Usuario	Secretaría de despacho	Coordinador de Calidad	Auxiliares administrativos / Delegado	Control Interno					
			INICIO									
1	Recepcionar la solicitud	H	[ ]					5 minutos	Funcionario o contratista de la ventanilla unica de Alcaldia sede principal	Documento Original, Presentado por el solicitante	ingreso Plataforma Sisnet	Cuado se preente solicitudes de forma verbal se diligenciará el formato de MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES
2	Registrar la solicitud en la herramienta diseñada para la correspondencia	H	[ ]					5 minutos	Funcionario o contratista de la ventanilla unica de Alcaldia sede principal	Registro En la plataforma de sisnet	Correspondencia Sisnet	
3	Escanear el documento y subirlo a Sisnet	H	[ ]					5 minutos	Funcionario o contratista de la ventanilla unica de Alcaldia sede principal	Registro En la plataforma de sisnet	Correspondencia Sisnet	
4	Remitir la pqrslf a calidad	H	[ ]					5 minutos	Funcionario o contratista de la ventanilla unica de Alcaldia sede principal	Documento Original, Presentado por el solicitante	Libro radicator de pqrslf	Cuado se preente solicitudes de forma verbal se diligenciará el formato de MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES
5	Registrar la pqrslf en el aplicativo de control de Pqrslf.	H			[ ]			5 minutos	Coordinador de Calidad	Cargue en el archivo de access	Base de datos Control de pqrslf	
6	Generar el formato con el consecutivo	H			[ ]			2 minutos	Coordinador de Calidad	Cargue en el archivo de access	Base de datos Control de pqrslf	
7	Cargar el archivo de la pqrslf en el aplicativo de Correspondencia	H			[ ]			5 minutos	Coordinador de Calidad	Base de datos Access	Correspondencia Sisnet	
8	Registrar la pqrslf en la planilla Control de Pqrslf F-3	H			[ ]			5 minutos	Coordinador de Calidad	Registro Pqrslf	Planilla Control de Pqrslf	
9	Entregar la pqrslf en la Secretaría Responsable	H				[ ]		5 minutos	Coordinador de Calidad	Registro Pqrslf	Firma de recibido E-mail	
10	Establecer el tratamiento a seguir	P		[ ]					Secretario de despacho y/o responsable	Formato Comunicación externa	De acuerdo al proceso	Tiempo de respuesta en conformidad a la ley 1755 en su articulo 13
11	Generar las acciones	H		[ ]					Secretario de despacho y/o responsable	Formato Comunicación externa	De acuerdo al proceso	Tiempo de respuesta en conformidad a la ley 1755 en su articulo 13
12	Elaborar el oficio respuesta	H				[ ]		20 Minutos	Auxiliar administrativa de cada secretaria	Formato Comunicación externa	Sisnet Numero de radicado	
13	Validación y firma del secretario de despacho	V		[ ]				10 Minutos	Secretario de despacho y/o responsable	Formato Comunicación externa	Documento Original Firmado	
14	Enviar la respuesta al usuario por el medio correspondiente	H				[ ]		10 Minutos	Auxiliar administrativa de cada secretaria	Formato Comunicación externa	Sisnet, correspondencia E-mail	
15	Remitir el oficio y los documentos soporte a calidad via correo electronico	H				[ ]		5 Minutos	Auxiliar administrativa de cada secretaria	Formato Comunicación externa	De acuerdo al proceso	
18	Verificar la documentación respuesta	V			[ ]			10 Minutos	Coordinador de Calidad	Formato Comunicación externa	Archivos enviados	
19	Actualizar la aplicación Control de Pqrslf y Correspondencia	H			[ ]			10 minutos	Coordinador de Calidad	Aplicativo de Sisnet Access	Base de datos Control pqrslf Correspondencia Sisnet	
						FIN						
<b>Tiempo total del procedimiento</b>									El tiempo de respuesta aplica en relacion a los tiempos de respuesta en conformidad a la ley 1755 en su articulo 13			

**10. PUNTO DE CONTROL**

No.	Actividad	Método de control	Frecuencia	Responsable	Registro
1					
2					
3					

**11. ANEXOS**

**12. CONTROL DE CAMBIOS**

No.	Ítem ajustado	Descripción del cambio realizado	Fecha del cambio	Versión
		Revisión General	25/07/2019	5
		Actualización General	10/09/2020	6

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Joaquin Gonzalez Soto	Coordinador de Calidad	10/09/2020	
REVISÓ	Jose Joaquin Gonzalez soto	Coordinador de Calidad	10/09/2020	
APROBÓ	Javier Jimenez	Representante Alta Direccion	10/09/2020	