

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

OBJETIVO:

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas, reclamos, peticiones de los usuarios y así prevenir su ocurrencia, delegando responsabilidades con el fin de generar acciones para solucionar las quejas, reclamos y apelaciones que se puedan presentar.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los funcionarios que laboran en este despacho con el fin de identificar las causas de las quejas, reclamos y peticiones sobre el servicio prestado, así como atender debidamente las solicitudes que se presenten por parte de los usuarios.

RESPONSABLES:

Curador Urbano
Asesor jurídico
Personal del área técnica y del área administrativa

DEFINICIONES:

Objeto y clasificación de las Peticiones. Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

- 1. Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
- 2. Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- 3. Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
- 4. Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- 5. Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- 6. Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

7. Reclamo en materia de Datos Personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

8. Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

9. Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

10. Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

11. Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

12. Petición entre autoridades. Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

PROCEDIMIENTO:

La persona encargada de dar respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia deberá dar respuesta dentro de los plazos que contempla la ley, acorde con las competencias, la cual es revisada por la asesora jurídica y finalmente es revisada y firmada por el curador urbano.

Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades

El Curador Urbano N° 1 de Manizales pone a disposición de sus usuarios los siguientes mecanismos para interposición de sus PQRSF:

- ✓ Enviar un correo electrónico manifestando de manera expresa su PQRSF al siguiente correo tramites@curadorunomanizales.com
- ✓ Remitir a través de la página Web <https://www.curadorunomanizales.com>, Opción “Peticiones, quejas y Reclamos”.
- ✓ Petición Escrita. Presentar la solicitud de forma física en la recepción del despacho del curador.

- ✓ Petición Verbal. Se formulan directamente, en el marco de la atención presencial en el despacho del curador o telefónicamente a los siguientes teléfonos 606-884-98-88 / 606-884-36-80 / 606-884-65-26 / 321-700-43-52.
- ✓ En el buzón ubicado en la recepción del despacho del curador.

En cualquiera de los casos los funcionarios encargados de la atención a los usuarios recibirán los PQRSF y procederán como lo indica el presente procedimiento.

Características del Procedimiento:

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Recibo de Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones	Recibir la queja o reclamo Asignar el número de radicado interno en el sistema	Personal de atención al usuario	En el sistema interno del despacho del curador se asigna el número de radicado.
Revisión de la petición, queja, reclamo	El curador recibe la solicitud y asigna el profesional que va a responderlo.	Curador Urbano	Se registra en el sistema quien es la persona que se va a encargar de estudiar y dar la respuesta
Análisis del caso y elaboración de la respuesta	La persona encargada de dar la respuesta estudia la solicitud y procede a efectuar la respuesta	Profesionales del área técnica, del área administrativa o asesor jurídico Asesor jurídico Curador Urbano	Se asigna número consecutivo para la respuesta y se elabora el oficio para su respectiva revisión del asesor jurídico y del curador urbano
Enviar la respuesta al usuario	Se hace la citación para entregar la respuesta a la persona que la presentó	Personal de atención al usuario	Se registra en el sistema la fecha en que fue notificada la respuesta