

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)

OBJETIVO

Permitir y facilitar el manejo de los instrumentos de gestión documental, para el trámite adecuado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRS), con el fin de tomar, de manera oportuna, acciones correctivas o de mejoramiento, y fortalecer así los diferentes procesos con que cuenta la Curaduría Urbana 2 de Tocancipá.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de las PQRS, el trámite y solución de cada una, hasta la presentación del informe de resultados a los entes de control que vigilan las actuaciones del Curador Urbano.

DEFINICIONES

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Partes interesadas: Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.

Corrección: Acción inmediata para dar solución a un problema detectado.

Peticiones: Consiste en el derecho fundamental que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones RESPETUOSAS a las autoridades del país con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Las peticiones pueden hacerse por cualquier medio eficaz para comunicar el pensamiento: por escrito, por mensaje verbal telefónico, por medio magnético, por medio electrónico, por comunicación verbal presencial.

Queja: Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados o no cumplimiento de la oferta de servicios.

Reclamo: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto que se revise una actuación administrativa motivo de la inconformidad y se tome una decisión.

Reconocimiento: Es el que se expresa positivamente respecto a la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Solicitud de información: Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna necesidad particular.

Sugerencias: Necesidad de información acerca de los diferentes procesos o servicios que ofrece la Institución. Se atienden requerimientos o consultas sobre información y publicidad de los diferentes servicios; orientaciones para ubicar Información Institucional, bien sea, académica o administrativa o para contactar áreas de trabajo organizacional.

TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRS

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015 se establece que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

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, el Curador Urbano 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 quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo.

