Atención al Ciudadano y PQRSD

Oficina Asesora de Control Interno de Gestión
Carolina Zea G.
Boletín 2
Marzo
2019

AUTOCONTROL

DEFINICIÓN DEL SISTEMA PQRSD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo ya que permite conocer que sucede con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que tienen los usuarios con la prestación del servicio y atención al ciudadano en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

Objetivos de las PQRSD

- Fomentar la participación ciudadana para la mejora continua de la institución.
- Tramitar de manera veraz y oportuna las PQRSD de los usuarios internos y externos relacionados con el cumplimiento de la misión de la Universidad.
- Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña la universidad.
- Convertir la información generada

DEFINICION

Derecho de petición en interés general o particular: Podrá ser ejercido por cualquier persona y se puede presentar de manera verbal o escrito de manera respetuosa, cuándo sea de manera verbal el usuario puede solicitar certificado que conste la presentación de su petición.

Petición: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrito a un funcionario relacionado con el cumplimiento de la misión de la institución.

Queja: Es una manifestación de una inconformidad de un servidos público o un ciudadano particular por la actuación irregular de un funcionario relacionado con el cumplimiento de la misión institucional o con la forma en que se preste o no un servicio.

Reclamo: Expresión de insatisfacción por una persona natural o jurídica respecto a un producto o servicio de una organización o proceso institucional para que se revise la actuación administrativa motivo de inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa.

Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas para el mejoramiento de la prestación del servicio de la institución.

Denuncia: Acción de denunciar, notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o que alguien es el autor de un delito.







NORMATIVIDAD QUE REGULA EL SISTEMA DE PQRSD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, artículo 76, especifica que la oficina de archivo y correspondencia es la encargada de recepcionar, direccionar y consolidar las PQRSD.

Ley 1755 del 2015: Por la cual se regula el derecho fundamental de petición.

La ley 1755 del 2015 en el artículo 14 establece que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción y las peticiones de documentos de información deben resolverse en los 10 días siguientes de su recepción o so pena de sanción disciplinaria

Resolución Rectoral 292 del 2018: Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las PQRSD que presenten los ciudadanos ante la Universidad.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Recibir las PQRSD, por los medios establecidos en las condiciones generales del presente documento. *(En caso de que el usuario realice la petición mediante el aplicativo web, se inicia con la actividad 2)*	Oficina de Correspondencia / PIAC	Registro de PQRSD en el aplicativo web
2.	Radicar y registrar las PQRSD en el aplicativo. Se indica al usuario el consecutivo asignado por el sistema a su PQRSD.		
3.	Analizar y remitir al responsable o destinatario. En caso de que no se requiera remitir, se envía la respuesta al usuario y se da el cierra la PQRSD en el aplicativo.		Respuesta de PQRSD *(Solo si es necesario se remite a la oficina competente).*
4.	Actualizar el estado de la PQRSD en el aplicativo (Abierta, *Cerrada ó Trasladada).*		
5.	Responder la PQRSD	Oficina competente según el asunto de la PQRSD	Oficio de Respuesta
6.	Dar el cierra la PQRSD en el aplicativo	Oficina de Correspondencia / PIAC	Registro de PQRSD en el aplicativo web
7.	Enviar consolidado mensual de PQRSD		Reporte
8.	Consolidar y elaborar informe trimestral, para presentar al Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión.	PGI Correspondencia y Archivo	Informe

6. Contenido: