



# CONCEJO MUNICIPAL

## Dosquebradas - Risaralda



Coadministramos por el bien de nuestra ciudad

### RESOLUCIÓN No 043

Mayo 12 de 2017

#### **POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL BUZÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**

**LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS-RISARALDA**, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y, en especial la conferida por la Ley 136 de 1994 y modificada por la Ley 1551 de 2012, Acuerdo 004 de marzo 6 de 2017, artículo 33 numeral 5 y,

#### **CONSIDERANDO**

1. Que actualmente el Concejo Municipal de Dosquebradas se encuentra en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.
2. Que mediante el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 el Presidente de la República adopta el nuevo Modelo Estándar de Control Interno MECI para las entidades pública a nivel nacional.
3. Que el artículo 23, de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la ley.
4. Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.
5. Que la Ley 962 del 8 de julio del 2005 en su artículo 6 inciso 3 determina que "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...", además en su artículo 8 establece que se deberá tener a disposición del público, a través de medios



# CONCEJO MUNICIPAL Dosquebradas - Risaralda



**Coadministramos por el bien de nuestra ciudad**

impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada: Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo.

6. Que en el Concejo Municipal de Dosquebradas para los diferentes órganos que lo integran, se hace necesario reglamentar las solicitudes, reclamaciones, lo cual es la base para la atención de las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de asuntos institucionales.

7. Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarían la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

8. Que de acuerdo con la ley 1755 del 2015, los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regulan las actuaciones administrativas relacionados con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

9. Que la Resolución No 001 de enero 16 de 2017 del Concejo Municipal de Dosquebradas imparte unas instrucciones en el Corporación sobre el responsable del trámite interno de los derechos de petición y demás documentos recibidos por la Corporación.

En virtud de lo expuesto anteriormente, la Mesa Directiva del Concejo Municipal de Dosquebradas,



**RESUELVE:**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.- OBJETO.** Regular el trámite interno del Buzón de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se formulen ante el Concejo Municipal de Dosquebradas, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la ley 1755 de 2015. La implementación de los procesos que se describen en esta Resolución generará mejoras institucionales en los siguientes aspectos:

- Proporcionar a los ciudadanos el acceso abierto y sencillo a los procesos de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF.
- Incrementar la capacidad de la Entidad para dar respuesta de manera objetiva, coherente, sistemática y responsable a las PQRSF que le sean formuladas para lograr la satisfacción de los peticionarios o quejosos de la misma Entidad.
- Mejorar la habilidad de la Corporación para identificar las tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones de la Corporación.
- Proveer la base para la revisión y análisis continuo de los procesos de tratamiento de las PQRSF, determinar la forma para su resolución y adoptar los procesos de mejora continua que sean necesarios.

**ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES.** Las actuaciones del personal del Concejo que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de PQRSF, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios del debido proceso como: la igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; así como también bajo los parámetros de los valores corporativos de la entidad como: Equidad, Participación, Responsabilidad, Transparencia, Solidaridad, Eficiencia, Respeto, Justicia y Ética.



### CAPÍTULO II

#### DEFINICIONES Y ALCANCE DE LAS PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**ARTÍCULO 3°.- DEFINICIONES.** Para efectos de interpretación de la presente resolución, a los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá el significado que seguidamente para ellos se indica. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente y finalmente su sentido natural, según el uso general de los mismos. El glosario de términos desarrollado a continuación, es parte integral del presente reglamento, lo complementa y permite dar claridad a la interpretación de la norma:

**Pregunta:** Es una expresión utilizada para realizar una solicitud de información referente a la Corporación.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios de la Entidad.

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en la Corporación, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

**Felicitación:** Manifestación de una persona sobre la satisfacción que experimenta producto del servicio brindado.



# CONCEJO MUNICIPAL

## Dosquebradas - Risaralda



Coadministramos por el bien de nuestra ciudad

**Reclamante o Quejoso:** Es la persona natural, jurídica o su representante que expresa una queja o un reclamo.

**Resolver de Fondo:** La respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivó la pregunta, queja, o reclamo, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el ciudadano, es decir, sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado. Esto independiente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. (Sentencia T-667/11).

**Oportunidad:** Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRSF.

### CAPÍTULO III

#### DEL BUZÓN DE PREGUNTAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF–

**ARTÍCULO 4°.- COMPETENCIA FUNCIONAL PARA EL BUZÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.** La funcionaria encargada de la atención al público en el área de recepción orientará al público para que realicen las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que formulen los ciudadanos a través del formato y la disposición del buzón para tal fin. El tratamiento y la respuesta a las PQRSF la realizará la Secretaría General de la Corporación.

#### **ARTÍCULO 5°.-FUNCIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL:**

- a) Dirigir, coordinar y controlar los procedimientos para la recepción y trámite de las PQRSF cumpliendo lo dispuesto sobre la materia en las disposiciones legales y en este reglamento.
- b) Asegurarse de que exista un proceso para la rápida y eficaz notificación a la Mesa Directiva de cualquier queja o reclamo que se considere significativa.



# CONCEJO MUNICIPAL Dosquebradas - Risaralda



Coadministramos por el bien de nuestra ciudad

c) Garantizar efectividad en la comunicación con los ciudadanos para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta el Concejo, canalizando las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se reciban en la Entidad y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.

d) Delegar en el auxiliar nombrado de la Oficina de Archivo la función de darle apertura al buzón de PQRSF y recibir a nombre de la Entidad las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formulados por los ciudadanos, para lo cual deberá ejercer las siguientes funciones:

a) Revisar conjunta y periódicamente con el/la Secretario/a General el proceso de tratamiento de las PQRSF para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y que se mejora continuamente.

b) Evaluar la PQRSF y acopiar documentación según sea su contenido para la respuesta.

c) Para efectuar la evaluación se debe tener en cuenta entre otros los siguientes aspectos, los cuales permiten definir el trámite correspondiente de acuerdo a una queja o reclamo: fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja, pruebas aportadas, colaboradores y dependencia involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja y del reclamo; servicio o función sobre el que se presenta la queja y reclamo.

d) Trasladar dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 la queja y reclamo que compete a otra entidad.

e) Hacer seguimiento sobre las respuestas que se generen.

**ARTÍCULO 6.- PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.** Estas podrán presentarse de manera escrita en el buzón para este efecto o a través de la página web de la Corporación. En sus preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones los interesados deberán mencionar el nombre del colaborador o de la dependencia contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta y deberán contener por lo menos: 1. Designación. El nombre del colaborador o de la Dependencia contra quien se



# CONCEJO MUNICIPAL

## Dosquebradas - Risaralda



Coadministramos por el bien de nuestra ciudad

dirige la queja, reclamo sugerencia o felicitación. 2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso. 3. Indicar el asunto de la queja o reclamo. 4. Las razones en las que se sustenta o apoya. 5. La relación de los documentos soporte de la queja o reclamo que se acompañan. 6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso. (Formato estandarizado de PQRSF anexo 1).

**ARTÍCULO 7.- TRÁMITE DE LAS PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.** Una vez depositada la PQRSF en el buzón, éste se abrirá cada semana (los días viernes) posteriormente la Secretaría General dará el tratamiento de respuesta correspondiente, de lo cual quedará evidencia.

**PARÁGRAFO 1.-** Para cada una de las instancias que requiera de atención al público y al ciudadano se evaluará el servicio mediante la "Encuesta de satisfacción al ciudadano" (Formato anexo 2).

**PARÁGRAFO 2.-** En caso tal de que la PQRSF requiera un tratamiento de carácter urgente, se le sugerirá al ciudadano realizar el trámite mediante carta dirigida a la Secretaría General para responderle en los casos definidos por la Ley.

**ARTÍCULO 8.- SOBRE INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSF.** Corresponde al Asesor/a de Control Interno, realizar el informe periódico (junio y diciembre) de seguimiento a las PQRSF y, a la Secretaría General, proporcionar la documentación correspondiente de la cantidad de PQRSF recibidas y respondidas.

**ARTÍCULO 9.- NORMAS APLICABLES.** En todo caso, las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, el Código Procedimiento Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general.

### CAPÍTULO IV

#### DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 10.- PREVALENCIA DE LA NORMATIVIDAD INTERNA:** Cuando la PQRSF esté relacionada con los concejales, el personal nombrado o los



# CONCEJO MUNICIPAL Dosquebradas - Risaralda



**Coadministramos por el bien de nuestra ciudad**

contratistas se registrará y tramitará de acuerdo con las disposiciones consagradas en los diferentes estatutos y reglamentos de la Corporación, y en caso de no encontrarse regulada la situación concreta y específica internamente, se dará aplicación a los aspectos regulados por la presente resolución y a lo contenido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015 en las que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 11.- VIGENCIA:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en Dosquebradas Risaralda, a los 12 días del mes de mayo de dos mil diecisiete (2017)

### PUBLIQUESE, NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE



**MIGUEL ÁNGEL CORREA BEDOYA**  
Presidente



**CARLOS ALBERTO VELASQUEZ E.**  
Primer Vicepresidente



**WILSON ZAPATA CARVAJAL**  
Segundo Vicepresidente



**HECTOR JAIME TREJOS MONTOYA**  
Secretario General



Vo Bo Luz Mirian Rivera Martínez  
Abogada Mesa Directiva