



PROCEDIMIENTO
QUEJAS, RECLAMOS Y
DERECHOS DE PETICIÓN. PRI

CÓDIGO: PRI-GAF-036
vigente a partir del: 15/Jun/2016

VERSIÓN: 10

1. OBJETIVO

Establecer y determinar las actividades y responsabilidades para atender y dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de sus etapas como son la recepción, radicación, tratamiento, seguimiento y cierre.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de la queja, reclamo, denuncia o derecho de petición, hasta el seguimiento, tratamiento, cierre y retroalimentación por parte del peticionario; dentro de los tiempos y demás lineamientos establecidos por la ley

3. DEFINICIONES

3.1. PETICIÓN: 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 (Definición tomada de la Ley 1437 de 2011. Artículo 13) Son peticiones, las solicitudes, los requerimientos, la petición de certificación, la solicitud de fotocopias de documentos, o de documentos; las peticiones de informes provengan o no de otras entidades oficiales; solicitud de una entidad pública para obtener información requerida en un procedimiento. -**QUEJA:** 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. -**RECLAMO:** 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 indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. -**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Definiciones tomadas del documento: "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaria de Transparencia – Presidencia de la Republica").

3.2. DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

4. CONDICIONES GENERALES

A continuación se presentan los tiempos de respuesta para cada una de las solicitudes presentadas ante la entidad:

DERECHOS DE PETICION	TIEMPO MAXIMO DE ENVIO A RESPONSABLE	TIEMPO MAXIMO RESPUESTA SUBGERENCIA
Peticiones	1 DIA HABIL	5 DIAS HABILES POSTERIOR A LA FECHA DE ASIGNACION
Solicitudes	1 DIA HABIL	5 DIAS HABILES POSTERIOR A LA FECHA DE ASIGNACION
Requerimientos	1 DIA HABIL	5 DIAS HABILES POSTERIOR A LA FECHA DE ASIGNACION
Petición de Certificaciones	1 DIA HABIL	5 DIAS HABILES POSTERIOR A LA FECHA DE ASIGNACION
Solicitud de una Entidad Publica	1 DIA HABIL	5 DIAS HABILES POSTERIOR A LA FECHA DE ASIGNACION
Peticion de Consulta	1 DIA HABIL	5 DIAS HABILES POSTERIOR A LA FECHA DE ASIGNACION
Certificación de Expedientes	1 DIA HABIL	INMEDIATO
QUEJA Y RECLAMO	TIEMPO MAXIMO DE ENVIO A RESPONSABLE DE GENERAR RESPUESTA	TIEMPO MAXIMO RESPUESTA SUBGERENCIA
Quejas y Reclamos	1 DIA HABIL	5 DIAS HABILES POSTERIOR A LA FECHA DE ASIGNACION
Tutelas	1 DIA HABIL	LO QUE DICTE EL JUEZ
Reclamaciones en via Gubernativa	1 DIA HABIL	FECHA ACORDE A LA RECLAMACION

Este procedimiento atiende los lineamientos del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la resolución interna número 5002181 de 2010/12/10

La Ventanilla Única de Artesanías de Colombia S.A, dependencia encargada de correspondencia recibirá las peticiones escritas, realizando su radicación en el sistema de gestión documental TQM. El ciudadano podrá efectuar seguimiento o solicitar información de su petición con el número de radicado asignado por la ventanilla única, el cual será reportado al peticionario, por correo electrónico.

Además de recibir la anterior notificación, el peticionario será notificado, del estado de su PQRSD, en la asignación del responsable de respuesta y en el momento de cierre del trámite; este proceso lo realizará automáticamente el sistema TQM, durante el desarrollo del mismo.

En el caso que el ciudadano desee presentar una queja, reclamo o derecho de petición y no presenta el soporte físico, el funcionario de la Ventanilla única, deberá hacer entrega del formato de quejas, reclamos y derechos de petición, código FORGAF012, para su respectivo registro y así garantizar su tratamiento y seguimiento.

Las peticiones recibidas por correo electrónico, son peticiones escritas, y recibirán el trámite de toda petición y la respectiva asignación de un registro de radicación en el sistema de Gestión Documental TQM.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias también podrán ser recibidos por medio del portal web de la entidad www.artesantiasdecolombia.com.co, el cual tiene un enlace para su recepción. Para ello el solicitante deberá diligenciar el formato electrónico en todos los campos solicitados y enviarlos por este medio.

Las personas vinculadas a través de contrato de prestación de servicios, no están habilitados para responder PQRSD que les sean dirigidos, o que lleguen al correo electrónico que le haya sido asignado. Para tal efecto deberá remitir en un tiempo máximo de 1 día hábil la solicitud recibida al correo de la ventanilla única ventanillaunica@artesantiasdecolombia.com.co para su radicación y trámite.

Será obligación del funcionario a cargo de la Ventanilla Única abrir diariamente el buzón ubicado en la sede de la Entidad, ya que allí podrán también depositarse las PQRSD de los ciudadanos. La radicación de estos documentos deberá hacerse el mismo día en la Ventanilla Única.

La respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias serán aprobadas por el Gerente General, los Subgerentes, el Jefe de la Oficina de Control Interno o el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Información, quienes suscribirán las respuestas.

Cuando la solicitud sea realizada por una entidad pública y referencie la necesidad de ubicar documentos y generar fotocopias, estas serán asumidas por Artesanías de Colombia S.A.

Cuando el peticionario sea un particular, la expedición de copias o fotocopias, dará lugar al pago de las mismas, cuando la cantidad solicitada, o la cantidad de originales a fotocopiar exceda de diez (10) páginas; para lo cual deberá cancelar su valor, a través de una consignación en el banco designado por la entidad, a razón de cien pesos (\$100) por fotocopia y entregar el recibo de consignación al funcionario que conoce el asunto, quien adjuntará el mismo a la documentación de la actuación correspondiente.

Si la PQRSD, a juicio del administrador del sistema, no es de competencia de Artesanías de Colombia S.A, remitirá inmediatamente a la Subgerencia Administrativa y Financiera – Proceso de Gestión Legal, a fin de que esta dependencia defina si la entidad es o no es competente, y dentro de los dos (02) días hábiles siguientes, en caso de no ser competente, la entidad informe al peticionario y dentro del mismo término remita la información a la Entidad competente.

Si la conclusión de la Subgerencia Administrativa y Financiera – Proceso de Gestión Legal, es que la Entidad es competente, remitirá el mismo día la PQRSD al administrador, quien efectuara el proceso correspondiente.

Para salvaguardar la información digital, se seguirían los lineamientos establecidos en la política de seguridad de la información, POLDPC03.

Es responsabilidad de los funcionarios de ventanilla única, recibir, radicar y registrar en el módulo de PQRSD del sistema de gestión documental TQM, las quejas, reclamos, peticiones, denuncias y sugerencias que los clientes, funcionarios y ciudadanos en general presenten por escrito, por correo electrónico, por el portal web o buzones de sugerencias. Todos los funcionarios y contratistas que reciban la PQRSD, deberán enviarla a la Ventanilla Única para su respectivo trámite.

Una vez las áreas autorizadas generen respuesta de la solicitud, será responsabilidad del administrador de las PQRSD, realizar seguimiento telefónico y electrónico de la recepción oportuna de la respuesta y la conformidad manifestada por el peticionario. Estos controles deberán generar registros que permitan evidenciar la gestión realizada y el cierre en el formato FORGAF012.

Sera responsabilidad de los funcionarios designados de la Oficina Asesora de Planeación e Información y el administrador del

sistema, realizar el análisis mensual de PQRSD, validando la pertinencia de documentar acciones correctivas o preventivas y su gestión en la aplicación Isolucion.

5. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Formato
1	Verificar canales de recepción de PQRSD. (buzón, escrita, correo electrónico, portal).	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	<u>•QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN.FOR</u>
2	Clasificar, Registrar y Radicar en el sistema de gestión Documental TQM.	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
3	Asignar a Subgerencia responsable de gestionar respuesta o Solicitud de análisis de competencia de la entidad a la Subgerencia Administrativa y Financiera – Proceso gestión Legal.	Técnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera Administrador de las PQRSD	
4	Asignar responsable de proyectar la respuesta a la PQRSD	Responsable asignado por cada subgerencia u oficina	
5	Generar y tramitar respuesta en el sistema de gestión TQM	Funcionarios responsables de tramitar respuesta según rol asignado en el sistema de gestión TQM a cada subgerencia y oficinas.	
6	Validar respuesta en el sistema de gestión TQM	Coordinador Operativo Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal Coordinador Operativo Subgerencia de Promocion y Generacion de Oportunidades Comerciales Coordinador Gestión Administrativa Especialista de proyecto Oficina Asesora de Planeación e Información - Planeación	
7	Aprobar respuesta en el sistema de gestión TQM	Gerente General Subgerente Administrativo y Financiero Subgerente de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal Subgerente Promocion	

		y Generación de Oportunidades Comerciales Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información Jefe Oficina de Control Interno	
8	Recibir y tramitar envío de respuesta al peticionario	Administrador de las PQRSD Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
9	Realizar el cierre del trámite en el portal, de las PQRSD recibidas por este canal.	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
10	Realizar seguimiento y monitoreo de la recepción oportuna de la respuesta al destinatario y su conformidad.	Administrador de las PQRSD Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	<u>•QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN.FOR</u>
11	Realizar el análisis bimestral de PQRSD, validando la pertinencia de documentar acciones correctivas o preventivas y su gestión en la aplicación Isolucion.	Administrador de las PQRSD Profesional de Gestión - Oficina Asesora de Planeación e Información - Planeación Profesional Oficina asesora de Planeacion e Informacion	
12	Elaborar y presentar informe bimestral de seguimiento y control	Administrador de las PQR	Informe
13	Analizar la gestión y administración de PQRSD, bimestral	Comité Interadministrativo.	Informe

6. ANEXOS

7. FORMATOS DE CALIDAD

COD	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN	ACCESIBILIDAD
FOR-GAF-012	<u>QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN.FOR</u>	2 años	Ventanilla única	Eliminación previa digitalización	Todas las dependencias

8. DIAGRAMA DE FLUJO

9. NATURALEZA DEL CAMBIO

Versión	Fecha	Naturaleza del cambio
1	07/May/2014	Actualización de las condiciones generales
2	07/May/2014	Se modifican las actividades 2, 3, 6, 8, 9, 11. Se adicionan dos nuevas actividades al procedimiento.
3	07/May/2014	Se modifican las actividades 6, y 8. Se elimina el uso del formato FORPLA01 y se eliminan las actividades N° 7 y 10.

4	07/May/2014	Cambio en la codificación del procedimiento, pasando de PRIGTH03 del proceso de Gestión del Talento Humano a PRIGAF36 del proceso Gestión Administrativa y Financiera. Actualización de las condiciones generales y del campo de responsable en las actividades del procedimiento de acuerdo con la resolución 5001848 del 09 de octubre de 2.008. Inclusión de las actividades concernientes al modulo de quejas y reclamos ubicado en la pagina web.
5	07/May/2014	Actividad No 2: Nota aclaratoria. No 4: Modificado tema relacionado con el registro. No 5: Modificado tema relacionado con el correo electrónico y responsable. No 6: Modificado el texto y el responsable. No 7: Modificado tema relacionado con el registro y responsable. No 8: Nota aclaratoria y modificado el responsable. No 12: Modificado tema de impresión.
6	07/May/2014	Se modifica el objetivo, el alcance, las definiciones y las condiciones generales del procedimiento. Se modificó la tabla de tiempos de respuesta. Se modificaron las actividades del procedimiento incluyendo el componente de PQRS y los correos de notificación que reciben los tramitadores y administrador del modulo.
7	07/May/2014	Se incluye el flujograma de este procedimiento, se actualiza la información de las condiciones generales, Se modificaron las actividades articulando al uso del software TQM, se cambió UCI por Ventanilla Única.
9	16/Dic/2014	Se ajusto las condiciones generales y actividades del procedimiento.
10	06/Abr/2016	Se ajustaron las condiciones generales, teniendo en cuenta las mejoras realizadas al sistema en cuanto a notificación, seguimiento y control de PQRSD. Se actualizan las actividades y responsables de las mismas

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Diego Fernando Oviedo Mesa Cargo: Profesional Subgerencia Administrativa y Financiera Fecha: 13/Abr/2016	Nombre: Sandra Maritza Vargas Rozo Cargo: Coordinador Gestión de Recursos Humanos y Fisicos Fecha: 15/Jun/2016 Nombre: Johanna Paola Andrade Solano Cargo: Profesional Oficina asesora de Planeacion e Informacion Fecha: 15/Jun/2016	Nombre: Diana Marcela Niño Tapia Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero Fecha: 15/Jun/2016