

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PRI-GAF-036
	QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN. PRI	vigente a partir del: 09/May/2018
		VERSIÓN: 11

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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 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.

3.2. 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

3.3. 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

3.4. SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

3.5. 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.

*Definiciones tomadas del documento: "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaria de Transparencia – Presidencia de la Republica".

4. CONDICIONES GENERALES

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, la resolución interna número 5002181 de 2010/12/10 y demás normatividad vigente aplicable.

A continuación se presentan los tiempos definidos al interior de la entidad para dar respuesta dentro de los términos de ley, para cada una de las solicitudes recibidas:

DERECHOS DE PETICION	TIEMPO MAXIMO RESPUESTA
<p>Solicitud de información La persona solicita datos, documentos, certificaciones o información que la empresa genere, obtenga, adquiera o controle. (Para su respuesta validar lineamientos de la matriz de activos de información e índice de Información clasificada y reservada)</p>	<p>10 DIAS HÁBILES Para el caso de solicitudes recibidas por correo certificado, este plazo cuenta a partir de la fecha de radicación de la misma en la Ventanilla Única. Para la recepción por otros canales (web, correo electrónico) el plazo cuenta desde la fecha de la solicitud.</p>
<p>Solicitud La persona solicita servicios, apoyo, asesorías, asistencia técnica en temas misionales o comerciales de la entidad o relacionados, u otros temas de interés general</p>	<p>15 DIAS HÁBILES</p>
<p>Solicitudes de atención prioritaria Las solicitudes hechas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y periodistas en el ejercicio de su actividad.</p>	<p>10 DIAS HABILES</p>
<p>Derecho de petición de Interés General La persona pide la intervención o actuación de la empresa frente a una situación específica que afecta al público</p>	<p>15 DIAS HABILES</p>
<p>Derecho de petición de Interés particular La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.</p>	<p>15 DIAS HABILES</p>
<p>Derecho de petición de consulta La persona busca una orientación, consejo o punto de vista de la entidad frente a materias a cargo de esta.</p>	<p>30 DIAS HABILES</p>
<p>Quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.</p>	<p>15 DIAS HABILES</p>
<p>Tutelas y solicitudes de información por entes de control con tiempo de respuesta específico.</p>	<p>10 DÍAS HÁBILES O LO QUE DICTE EL JUEZ O SOLICITANTE</p>

Los medios de presentación de una queja, reclamo o derecho de petición pueden ser:

- * Presencialmente: Verbal o escrito
- * Telefónicamente: En este caso se deja registro de la llamada
- * Correo físico, postal o electrónico
- * Portal WEB de Artesanías de Colombia.

La Ventanilla Única de Artesanías de Colombia S.A. es la única área encargada de 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 cualquiera de estos medios.

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, tanto funcionarios como contratistas, deberán remitir en un tiempo máximo de 1 día hábil la solicitud recibida al correo de la ventanilla única: ventanillaunica@artesaniasdecolombia.com.co para su radicación y tramite.

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.

En cualquiera de los casos en que el peticionario no entregue documento físico, el funcionario de la Ventanilla única, deberá hacer entrega o diligenciar el formato FORGAF012 "Quejas, reclamos y derechos de petición", para su respectivo registro y así garantizar su tratamiento y seguimiento.

Si la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), la Subgerencia Administrativa Financiera – Proceso gestión legal, pedirá al ciudadano la corrección o aclaración en un término de 8 días hábiles. Si esta corrección o aclaración no se realiza, se entenderá que el solicitante ha desistido y se debe proceder al archivo de la solicitud.

Si la PQRSD a juicio del administrador de las PQRSD, no es de competencia de Artesanías de Colombia S.A, remitirá inmediatamente a la Subgerencia Administrativa Financiera – Proceso gestión legal, para obtener su validación. En caso de no ser de competencia de Artesanías de Colombia, le informará al peticionario y a la Entidad competente, en máximo en cinco (05) días hábiles siguientes a la radicación.

Si la conclusión de la Subgerencia Administrativa Financiera – Proceso gestión legal es que la Entidad es competente, remitirá el mismo día la PQRSD al administrador, quien efectuará el proceso correspondiente.

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 informado del estado de su PQRSD frente a la asignación del responsable de respuesta y del cierre del trámite; este proceso lo realiza automáticamente el sistema TQM, durante el desarrollo del mismo.

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 deberá cancelar su valor, a través de una consignación en el banco designado por la entidad, a razón del precio que corresponda según el número de fotocopias; y entregar el recibo de consignación al administrador de las PQRSD, quien adjuntará el mismo a la documentación de la actuación correspondiente.

En caso de que la respuesta al peticionario / quejoso corresponda a una prórroga (la cual podrá ser máximo por el doble del plazo inicial establecido por la ley y antes mencionado en este procedimiento), esta debe indicar la fecha exacta de la respuesta y cumplir todo el trámite

establecido como una nueva PQRSD, desde su radicación.

El administrador de PQRSD deberá validar que la nueva respuesta cumpla los plazos informados en la misma.

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.

Será responsabilidad de los funcionarios designados de la Oficina Asesora de Planeación e Información y del administrador del sistema, realizar el análisis trimestral de PQRSD, validando la pertinencia de documentar acciones correctivas o preventivas y su gestión en la aplicación de Isolucion.

En caso de que la solicitud se relacione con información clasificada o reservada, de acuerdo al inventario de activos de información de la entidad el cual se encuentra publicado en el portal, se dará el trámite de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

Para salvaguardar la información digital se seguirán los lineamientos establecidos en el documento POLDPC003 “Política de seguridad de la información”

5. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Formato
1	Verificar la recepción de PQRSD, a través de los medios definidos (Presencial, telefónico, correo o portal web).	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	•QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN.FOR
2	Clasificar, registrar y radicar en el sistema de gestión Documental TQM (Si aplica registrar la condición de atención prioritaria en el campo de asunto)	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 Financiera – Proceso gestión legal	Administrador de 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, a cada subgerencia y oficinas, en el sistema de gestión TQM.	
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, en el portal web, el cierre del trámite de las PQRSD recibidas a través de 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	<u>•QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN.FOR</u> <u>•QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN.FOR</u>
11	Realizar el análisis trimestral 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	<u>•QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN.FOR</u>

		Planeación e Información - Planeación Profesional Oficina asesora de Planeación e Información	
12	Elaborar y presentar informe trimestral de seguimiento y control	Administrador de las PQR	Informe
13	Realizar el informe semestral de solicitudes de acceso a la información pública	Administrador de PQRSD	Informe

6. ANEXOS

7. FORMATOS DE CALIDAD

COD	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN	ACCESIBILIDAD
FOR-GAF-012	QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN.FOR	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
11	10/Abr/2018	Se ajustan las condiciones generales. Se actualizan los tiempos máximos de respuesta, definidos al interior de la entidad. Se actualizan y ajustan actividades y responsables.

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Johanna Paola Andrade Solano	Nombre:	Sandra Maritza Vargas Rozo	Nombre:	Sara Consuelo Sastoque
Cargo:	Profesional Oficina asesora de Planeacion e Informacion	Cargo:	Coordinador Gestión de Recursos Humanos y Fisicos	Cargo:	Subgerente Administrativo y Financiero
Fecha:	10/Abr/2018	Fecha:	09/May/2018	Fecha:	09/May/2018