

## 1. OBJETIVO

Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias presentadas ante Amable E.I.C.E., con el objetivo de dar respuestas claras y oportunas.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRS a través de los canales establecidos por la Entidad, continúa con la validación y clasificación y termina con la respuesta correspondiente. Aplica para todos los procesos internos de la Entidad.

## 3. DEFINICIONES

3.1. PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias

3.2. Canal: espacio, estrategia, medio establecido por la Entidad para la recepción de las PQRS que puedan resultar.

3.3. Denuncia: poner en conocimiento a una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para adelantar la correspondiente investigación.

3.4. Petición: solicitud realizada con el fin de requerir la intervención en un asunto de interés o acerca de una consulta relacionada con las actividades de gestión adelantadas por la Entidad.

3.5. Queja: manifestación de inconformidad con respecto a la conducta o actuar de un servidor de Amable E.I.C.E.

3.6. Reclamo: manifestación sobre la incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por Amable.

3.7. Peticionario: persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la Entidad certificadora

3.8. Ventanilla Única Virtual: sistema para la administración de las PQRS ingresadas a Amable E.I.C.E.

## 4. NORMATIVIDAD

4.1. Constitución política de Colombia

4.2. Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

4.3. Ley 1755 de 2015: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4.4. Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4.5. Decreto 019 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

4.6. Ley 1474 de 2011: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

4.7. Decreto 2623 de 2009: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

4.8. Ley 962 del 2005: por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

4.9. Ley 734 de 2002: por el cual se expide el código disciplinario único

4.10. Decreto 2150 de 1995: por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública

4.11. Ley 190 de 1995: por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

## 5. POLÍTICAS

5.1. Los canales de recepción de PQRS establecidos por AMABLE E.I.C.E. son:

5.1.1. Página web institucional.

5.1.2. Oficina principal carrera 16 calle 17, Centro Administrativo Municipal CAM – quinto piso.

5.1.3. Redes sociales institucionales.

5.1.4. Línea telefónica número 7417100 extensión 123.

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

5.1.5. A través del correo electrónico [amable@armenia.gov.co](mailto:amable@armenia.gov.co)

5.2. Los tiempos máximos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes no deberán superar los quince (15) días hábiles.

5.3. Todas las PQRSD recibidas por AMABLE E.I.C.E. a través de los canales institucionales establecidos, serán alimentadas en la Ventanilla Única Virtual y será asignada al profesional que puede generar la respuesta, oportuna y adecuada, al peticionario.

5.4. Las respuestas dadas a las PQRSD deberán ser: objetivas, coherentes y oportunas para el peticionario.



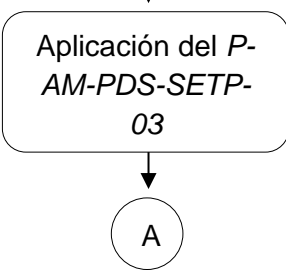
5.5. Si el profesional asignado para dar respuesta a la PQRSD se considera no capacitado para ofrecer la solución, deberá solicitar a la Gerencia sea reasignado la respuesta correspondiente para dar una respuesta oportuna o sea conformado un comité para estudiar y dar respuesta a la PQRSD.

5.6. Amable definirá una persona de planta o contratista para realizar seguimiento de las PQRSD interpuestas ante la Entidad

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** [amable@armenia.gov.co](mailto:amable@armenia.gov.co) / **Web:** [www.armeniaamable.gov.co](http://www.armeniaamable.gov.co) / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

**6. ACTIVIDADES O INSTRUCCIONES**

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
El proceso inicia una vez se interpone ante la Entidad una Petición, Queja, Reclamo o Solicitud por parte de una persona natural o jurídica.		 <p>INICIO</p>	
Se recibe la PQRS interpuesta en la Entidad en los canales dispuestos en la política 5.1. de este documento; en caso de que se realice de forma verbal, el profesional de planta o contratista responsable solicitará inicialmente realizar la solicitud a través de oficio, si el usuario insiste, será deber de la Entidad transcribir su solicitud para remitirla al área encargada de la proyección de su respuesta, la solicitud deberá incluir mínimamente la petición clara y los datos de respuesta del usuario.	Personal de planta o contratista responsable	 <p>Recepción de la PQRS</p>	
Se realiza la recepción del documento, carga a la plataforma y dirección al personal competente para su respuesta según los lineamientos establecidos en el P-		 <p>Aplicación del P-AM-PDS-SETP-03</p>	

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

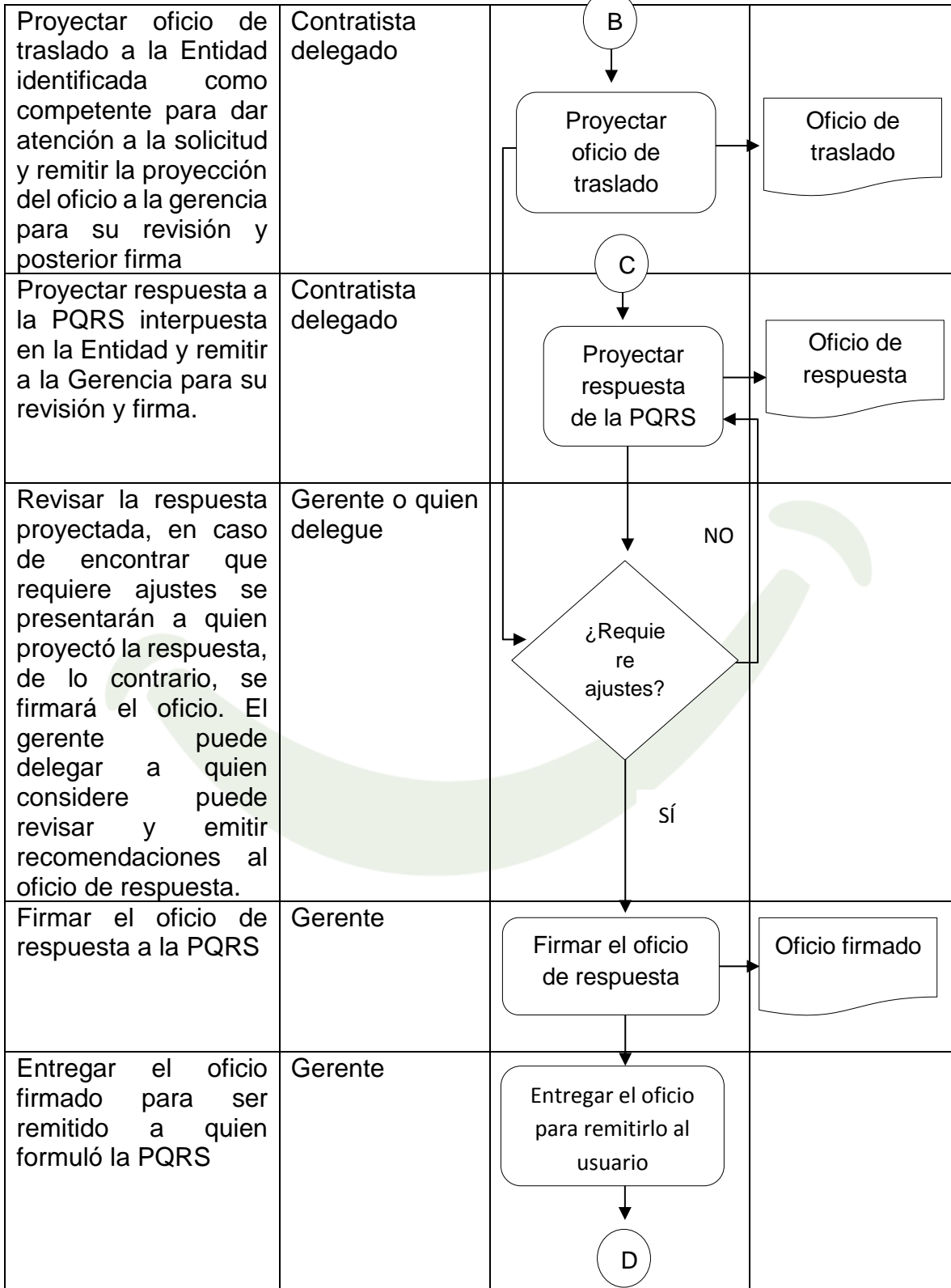
**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

<p><b>AM-PDA-SETP-03</b> <i>Procedimiento de recepción de documentos.</i> En caso de que quien deba proyectar la respuesta no tenga usuario creado en la Ventanilla Única Virtual, el encargado dirigirá la PQRS al usuario del Gerente y presentará copia física al responsable indicando la necesidad de proyección de la respuesta.</p>			
<p>Quien reciba la tarea de proyectar la respuesta a la PQRS interpuesta, ya sea a través del aplicativo o de la copia del oficio en físico, deberá analizar la solicitud realizada.</p>	<p>Contratista delegado</p>	<p style="text-align: center;">A</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Analizar la PQRS interpuesta en la Entidad</p> </div>	
<p>Si durante la revisión se encuentra que no es función de la Entidad emitir una respuesta, se deberá proyectar y dar traslado a la petición a la Entidad correspondiente en un término de 5 días hábiles después de radicada la solicitud, de lo contrario el proceso continúa.</p>	<p>Contratista delegado</p>	<div style="text-align: center;"> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg); position: relative;"> <span style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); font-weight: bold;">¿Aplica la PQRS?</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>NO</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto;">B</div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>SÍ</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto;">C</div> </div> </div> </div>	

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable

setp

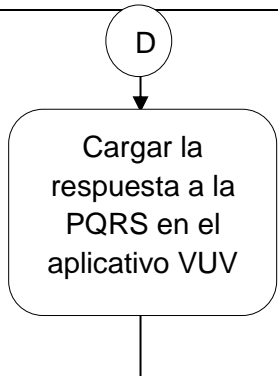
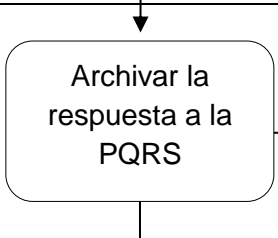
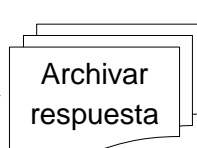
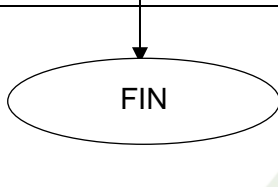


**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable

setp



Cargar la respuesta al aplicativo Ventanilla Única Virtual – VUV	Contratista delegado		
Archivar la copia del oficio de respuesta con su respectivo soporte de recibido	Contratista de recepción o de archivo		
El proceso finaliza una vez el oficio de respuesta es enviado al usuario que interpuso la PQRS.			

## 7. DOCUMENTOS Y FORMATOS

P-AM-PDA-SETP-03 Procedimiento recepción de documentos.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de Cambios
1	12/10/2018	Creación de documento
2	10/12/2018	Actualización de los logos del pie de página

<b>Elaboró:</b> <b>Carlos Eduardo Mejía Salazar</b> Ingeniero Industrial Contratista	<b>Revisó:</b> <b>Rocío Castillo Blanco</b> Asesora de control Interno	<b>Aprobó:</b> <b>Fanny Amparo Martínez</b> Gerente (e) AMABLE E.I.C.E.
---	---	--

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable

setp