**0. LISTA DE VERSIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSION** | **FECHA** | **RAZON DE LA ACTUALIZACION** |
| **01** | **12/07/2010** | **Actualización de la norma NTCGP 1000-2009.Se cambia la denominación de Anexo por registro y el pie de página incluye la columna elaboro** |

**1. OBJETIVO**

Coordinar, supervisar y dar trámite a las quejas, consultas, reclamos, sugerencias y en general a todas las solicitudes que formulen los ciudadanos, relacionadas con los servicios que ofrece el Instituto a través de sus Áreas, para facilitar la comunicación entre la comunidad, los usuarios y el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY.

**2. ALCANCE**

Aplica desde el momento en que llega la petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia, hasta la respuesta que debe darse al usuario como resultado de la Gestión.

**3. DEFINICIONES**

3.1 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Servicio creado para atender directamente las consultas, quejas o reclamos que plantean los ciudadanos.

3.2 CONSULTA

Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

3.3 FELICITACIÓN

Es el reconocimiento de la ciudadanía frente al servicio que presta la entidad o por la labor desempeñada por sus funcionarios. lo solicitado.

3.4 PETICIÓN

Es el Derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución.

3.5 QUEJA

Declaración de no satisfacción de las expectativas de un ciudadano frente a los trámites, procedimientos o servicios que ofrece el Instituto.

3.6 RECLAMO

Además de expresar alguna inconformidad, el ciudadano considera que el Instituto le adeuda algún elemento, de acuerdo con sus expectativas.

3.7 RETROALIMENTACIÓN

Es en una organización, el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para mejorar o modificar diversos aspectos del funcionamiento de una organización. La retroalimentación tiene que ser bidireccional de modo que la mejora continua sea posible, en el escalafón jerárquico, de arriba para abajo y de abajo para arriba.

3.8 SUGERENCIA

Es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio en la entidad.   
  
3.9 USUARIOS

Es para la entidad, la persona que utiliza o trabaja con algún producto o servicio ofrecido por la misma o es destinataria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional.

**4. RESPONSABLES**

Funcionarios Responsables de la Atención al Ciudadano, Coordinadores de Áreas o Responsables de los Procesos.

**5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

***(PC: Punto de Control)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **1. Recepción de Quejas y Reclamos** | **1.1 Llamada Telefónica**  1.1.1 Registra la queja, reclamo o sugerencia en el Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia.  1.1.2 Analiza el contenido, dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al ciudadano.  1.1.3 Remite mediante oficio de la Queja, reclamo o sugerencia al área competente para que responda. | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano | Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia |
| **1.2 Carta**  1.2.1 Registra la queja, reclamo o sugerencia en el Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia.  1.2.2 Analiza el contenido, dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al ciudadano. Si puede darse una solución inmediata se contesta mediante oficio.  1.2.3 Si no lo puede darse una solución inmediata Remite mediante oficio de la Queja, reclamo o sugerencia al área competente para que responda.  NOTA: Cuando no registra dirección el remitente: Publicar la respuesta en cartelera durante quince (15) días hábiles. | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano | Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia  y Oficio |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
|  | **1.3 Correo Electrónico**  1.3.1 Registra la queja, reclamo o sugerencia en el Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia.  1.3.2 Analiza el contenido de la queja, reclamo y responde si está en capacidad de hacerlo inmediatamente.  1.3.3 Si no lo puede darse una solución inmediata Remite mediante oficio de la Queja, reclamo o sugerencia al área competente para que responda. | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano | Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia  Y Copia del correo electrónico reenviado |
| **1. Recepción de Quejas y Reclamos** | **1.4 Personalmente**  1.4.1. Sugiere al ciudadano presentar su caso por escrito y se diligencia Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia.  1.4.2 Tramita su queja o reclamo si es de su competencia.  1.4.3 Si no puede darse una solución inmediata Remite mediante oficio de la Queja, reclamo o sugerencia al área competente para que responda.  1.4.4 Diligenciar el Formato Satisfacción del Cliente. | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano | Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia  Formato Satisfacción del Cliente |
| **2.Quejas Contra Funcionarios** | 2.1 Si la queja es contra un funcionario del Instituto: siempre y cuando se acompañen de medios probatorios suficientes se diligencia Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia.  Se evalúa el contenido para la aplicación del Control Interno Disciplinario. | Gerente | Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **2.Quejas Contra Funcionarios** | **Si las quejas y/o reclamos son presentados anónimamente.** Se le deberán dar trámite de conformidad con el artículo 81 de la Ley 962 de Julio 8 de 2005, que dice “Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables. |  |  |
| 2.2 El funcionario encargado del trámite de la queja tendrá un término de quince días, contados a partir del momento en que se reparte la queja al área, para darle tramite a la misma. De no ser posible el trámite dentro de este término se solicitara otro término igual, con fundamento en lo establecido en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, e informara inmediatamente al quejoso sobre el estado de esta. | Funcionario encargado o Gerente |  |
| **3. Seguimiento a las Quejas o Reclamos** | 3.1 Revisión de las fechas de vencimiento y si es necesario envío de recordatorio al funcionario para que tramite la respuesta.  Analizar la información en el Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia  y cuadros diseñados para el registro de los correos electrónicos recibidos, llamadas telefónicas, atención personalizada, y las respuestas dadas en cada una de las Áreas. | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **3. Seguimiento a las Quejas o Reclamos** | **PC** Consolidar la información obtenida de las distintas fuentes enunciadas en las actividades anteriores y realizar seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes de los ciudadanos, para realizar el informe. |  |  |
| 3.2 Revisar los datos de las personas que interpusieron Quejas y Reclamos para realizar seguimiento y retroalimentación de las respuestas, para garantizar la comunicación eficaz con la ciudadadanía. | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano |  |
| 3.3 Elaborar y redactar el correspondiente informe Semestral consolidado, dirigido a la Gerencia. | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano | Informe |
| 3.4 Radicar el informe en el sistema de Correspondencia | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano |  |
| 3.5 Alimentar los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad relacionado con la atención oportuna de solicitudes. | Funcionario Responsable de la Atención al Ciudadano | Indicadores |

**6. REFERENCIAS**

* Ley 190 de 1995 artículo 53.
* Ley 617 de 2000 - Artículo 96- Deroga artículo 53 Ley 190 de 1995.
* Ley 962 de Julio 8 de 2005
* Decreto 2232 de 1995. Por el cual se reglamenta la Ley 190 de 1995.

**7. REGISTROS**

* Formato Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia
* Formato Satisfacción del Cliente
* Formato Seguimiento Recepción de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia