

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS VERBALES -
MMACPPV

| | |
|---|---|
| <p>1. OBJETIVO</p> | <p>Recepcionar oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentada por los ciudadanos de forma verbal, que estén relacionadas con los servicios que presta la Alcaldía Distrital de Barranquilla, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.</p> |
| <p>2. ALCANCE</p> | <p>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la entidad por las diferentes Dependencias de forma verbal ya sea por el canal telefónico o el presencial.</p> |
| <p>3. RESPONSABLE</p> | <p>Atención al ciudadano.</p> |
| <p>4. GLOSARIO</p> | <p>Ciudadano: Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.</p> <p>Petición: solicitud verbal o escrita que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada Con la gestión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.</p> <p>Quejas: manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.</p> <p>Reclamos: manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de una autoridad administrativa.</p> <p>Sugerencia: es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad</p> <p>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.</p> <p>PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias.</p> |
| <p>5. REGISTROS</p> | <p>Formato MMACF02 - PETICIÓN VERBAL Radicado en SIGOB</p> |
| <p>6. REQUISITOS LEGALES Y NTCGP 1000:2009</p> | <p>Permitir, dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.</p> |

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS VERBALES -
MMACPPV

7. DETALLE DE ACTIVIDADES

| NÚMERO | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------|--|
| 1. | <p>Recibir la petición, queja, reclamo o denuncia verbal ya sea por el canal presencial. El funcionario designado debe escuchar al ciudadano y plasmar en el formato designado.</p> |
| <p>PUNTO DE CONTROL</p> | <p>Recepción:</p> <p>El ciudadano se dirige al punto de información donde el funcionario recibe de manera verbal la PQRSD interpuesta por el ciudadano.</p> <p>El funcionario procede a diligenciar el Formulario de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia. MMACF02. Y de acuerdo al contenido de la petición deberá seleccionar en el formato la tipología al cual se refiere: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia ó si se trata de un trámite y servicio ó de una solicitud de información.</p> <p>Una vez diligenciado el formulario de PQRSD verbal, el ciudadano manifiesta su conformidad con el registro y recepción de la petición por parte del funcionario responsable, colocando su huella.</p> <p>Radicación:</p> <p>Una vez diligenciado el formulario este se radica junto con sus anexos (en caso de presentar anexos), en las ventanillas de Gestión Documental para transferirlos por medio de la herramienta SIGOB a la dependencia que tiene la competencia para responder el caso.</p> |

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS VERBALES -
MMACPPV

| | |
|--------------------------------|--|
| 2. | RECIBIR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA, VÍA TELEFÓNICA |
| <p>PUNTO DE CONTROL</p> | <p>Recepción: El ciudadano se comunica a las líneas telefónicas 3399888/889 y en el menú telefónico escoge la opción de interponer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia.</p> <p>El operador del call center debe recibir la PQRSD del ciudadano y debe ingresar a su perfil de SIGOB para registrar en esta herramienta la PQRSD interpuesta.</p> <p>El operador del call center debe seleccionar en SIGOB el canal telefónico para las PQRSD que reciba por este canal y debe seleccionar el tipo al cual corresponde si es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Tramite y Servicio ó Solicitud de información.</p> <p>Radicación: Una vez registrada la PQRSD en SIGOB, el operador de call center le indicará al ciudadano su número de radicado telefónicamente. Simultáneamente le envía por correo electrónico el pdf que arroja el sistema con ese mismo número de radicado.</p> <p>Una vez radicada la PQRSD en SIGOB, el operador de call center envía por esta misma herramienta la PQRSD a los enlaces de cada dependencia que tiene la competencia para responder el caso.</p> |
| 3. | FIN |