

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTION AMBIENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRD</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 22-sep-14	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GA-P-015	<b>PÁGINA</b> 1 de 3

### 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para tramitar las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias (PQRD) garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentados por la comunidad y que se encuentren relacionados con la misión de la dependencia.

### 3. RESPONSABLE.

El responsable de este procedimiento, de su ejecución y mejora es el Secretario de Gestión Ambiental en coordinación con los Subsecretarios, Profesionales Universitarios y Auxiliares Administrativos.

### 4. DEFINICIONES

**CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**PETICION:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar a la dependencia.

**QUEJA:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio

**RECLAMO:** Medio por el cual el Cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante la dependencia de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan las responsabilidades.

**UCAC:** Unidad de correspondencia y atención al ciudadano.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTION AMBIENTAL</b>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
	<b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRD</b>		
<b>VIGENCIA</b> 22-sep-14	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GA-P-015	<b>PÁGINA</b> 2 de 3

## 5. CONTENIDO

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p><b>1. Recibir y revisar la competencia para atender la PQRD:</b> La persona encargada (definir quién) recibe de la UCAC o directamente del usuario la solicitud, asignándole un numero consecutivo, iniciando desde cero (0) al comienzo de cada año, y deja registro en el libro radicador diligenciado fecha de recepción, No. De radicación de la UCAC, nombre del remitente, y asunto, y la entrega al Secretario o Subsecretarios, según la competencia del asunto.</p> <p>Nota: En caso en que la solicitud no sea competencia de la Secretaria de Gestión Ambiental, se re direcciona mediante oficio a la dependencia competente.</p>	Auxiliares administrativos	Libro radicador
<p><b>2. Analizar el contenido y asignar responsable:</b> El Secretario o Subsecretario, analiza la solicitud y asigna al responsable con la competencia para dar trámite correspondiente a la PQRD, quedando registro de nombre firma y fecha de quien recibe la delegación en el libro radicador.</p>	Secretario y Subsecretarios	Libro radicador
<p><b>3. Tramitar la PQRD:</b> El delegado responsable de tramitar la PQRD, la revisa y una vez realizado el trámite correspondiente, el delegado responsable entrega la respuesta resultante a la auxiliar administrativa, para su radicación y archivo.</p>	Profesionales Universitarios Auxiliares administrativos	Oficios Anexos con la información solicitada
<p><b>4. Realizar seguimiento a trámite de PQRD:</b> Registrar la gestión realizada: La auxiliar administrativa realiza una revisión del libro radicador, identificando las solicitudes a las cuales no se ha dado respuesta dentro del plazo establecido de acuerdo al tipo de solicitud e informa al Secretario o Subsecretario para que en el caso de encontrar alguna PQRD sin dar trámite, solicite a quien fue asignada para que agilice la respuesta correspondiente.</p>	Secretario y Subsecretarios Auxiliares Administrativos	Libro radicador

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTION AMBIENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRD</b>			
<b>VIGENCIA</b> 22-sep-14	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GA-P-015	<b>PÁGINA</b> 3 de 3	

## 6. NORMATIVIDAD

TC ISO 9001: 2008; Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad Requisito 7.2.3 comunicación con el Cliente.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS.

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

Elaborado por:  <b>MAURICIO CHICAIZA</b> Profesional Universitario	Revisado por:  <b>JAIME ALBERTO SANTACRUZ</b> Líder Proceso Mejora Continuo	Aprobado por:  <b>MIRIAM HERRERA ROMO</b> Líder Proceso Gestión Ambiental
--	--	---