



	<b><u>INSTRUCTIVO</u></b> <b><u>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</u></b>  <b><u>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</u></b> <b><u>PETICIONES –QUEJAS –RECLAMOS –</u></b> <b><u>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</u></b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 1 DE 10

**INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES**

OBJETIVO .....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
CANALES DE ATENCIÓN .....	3
MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS .....	3
CONTENIDO DE LAS PETICIONES .....	5
PETICIONES INCOMPLETAS.....	5
INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS .....	6
MECÁNICA DE LA RECEPCIÓN Y RESPUESTAS A PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES.....	6
ANEXOS.....	7
Anexo 1 Formato PQR'S .....	7
Anexo 2: Guía para Solicitar PQR'S por la Pagina Web .....	8

Elaborado Por: Gestión Administrativa	Revisado Por: Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--	---	--------------------------

	<b><u>INSTRUCTIVO</u></b> <b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b>  <b><u>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</u></b> <b><u>PETICIONES –QUEJAS –RECLAMOS –</u></b> <b><u>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</u></b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 2 DE 10

**INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES**

La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 2 consagra como fines esenciales del Estado, entre otros, el servir a la comunidad, la facilitación de la participación de todos en las decisiones que los afectan, y la obligación de asegurar el cumplimiento de los derechos sociales del Estado y de los particulares. Y en el artículo 23 expone que toda actuación que inicie una persona implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación de abogado.

Por su parte la Normatividad vigente y especialmente en la sección de “Atención al Ciudadano” se debe ofrecer mecanismos de acceso a la ciudadanía para reportar peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud, esto, en concordancia con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción), Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 cuya finalidad en términos generales es garantizar a los usuarios el acceso y participación en la gestión y fiscalización y en la cual se resalta la importancia de contar con el sistema de peticiones quejas y reclamos, como instrumento de transparencia y mejoramiento continuo.

Igualmente, cabe resaltar el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 manifiesta que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Así, como el Decreto 1166 de 2016, el cual define lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



**OBJETIVO**

Establecer lineamientos internos que permitan definir el trámite de PQR's en la entidad, dentro de los parámetros de la normatividad vigente para recibir, radicar y tramitar las solicitudes que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de La Empresa Municipal para la Salud (EMSA), en el marco de una gestión transparente, participativa, enfocada siempre hacia el mejoramiento continuo.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Servir de herramienta para la toma de decisiones operativas que se conviertan en acciones correctivas y preventivas en aras del mejoramiento continuo.
2. Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.
3. Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
4. Contribuir a la labor evaluativa y de revisión de las acciones de EMSA en

Elaborado Por: Gestión Administrativa	Revisado Por: Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--	---	--------------------------

	<b><u>INSTRUCTIVO</u></b> <b><u>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</u></b>  <b><u>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</u></b> <b><u>PETICIONES –QUEJAS –RECLAMOS –</u></b> <b><u>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</u></b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 3 DE 10

desarrollo de su misión.

### CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios o mecanismos de comunicación que dispone la entidad y a través del cual el usuario puede formular las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o recursos, sugerencias o felicitaciones, interactuando con los funcionarios sobre temas que competen a la entidad.

Los canales de atención con que dispone la entidad son los siguientes:

- ✓ **Escrito:** mecanismo de recepción de peticiones, denuncias o recursos a través de documento físico escrito, el cual es recepcionado y radicado para su trámite interno.
- ✓ **Verbal:** las peticiones verbales son aquellas formuladas a través de canales de atención telefónico y presencial.
- ✓ **Presencial:** es el establecido de manera personal entre el usuario y el personal encargado de la entidad, se genera en las instalaciones físicas de la entidad, con el fin de obtener información o interponer PQRD, o manifestación expresa de manera verbal, el cual se consolida para trámite en el anexo 1, una vez radicado se remite para respuesta al área correspondiente.
- ✓ **Telefónico:** permite establecer un contacto verbal con el usuario, el cual se encuentra centralizado para su recepción y se consolida en el formato anexo 1, es radicado y gestionado internamente para su respectivo trámite.
- ✓ **Electrónico o virtual:** permite la interacción del usuario con la entidad mediante medios escritos, remitidos por correo electrónico, pagina web, y otros canales virtuales. Ver anexo 2: Instructivo para presentación de manifestaciones por la página web.

### MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

- ✓ **DERECHO DE PETICIÓN.** Es una garantía constitucional que le permite a los usuarios formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta oportuna, eficaz y completa. Toda petición que se presente podrá corresponder a solicitud de documentos, de información, consulta, sugerencia, queja o reclamo.

Salvo norma legal, toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Se encuentran sometidas a términos especiales las siguientes peticiones:

- **PETICIONES DE DOCUMENTOS:** Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- **PETICIÓN DE CONSULTA,** en temas de competencia de la entidad,

Elaborado Por: Gestión Administrativa	Revisado Por: Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--	---	--------------------------

	<b><u>INSTRUCTIVO</u></b> <b><u>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</u></b>  <b><u>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</u></b> <b><u>PETICIONES –QUEJAS –RECLAMOS –</u></b> <b><u>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</u></b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 4 DE 10

se deben resolver dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. De no ser competencia de la entidad, informara de inmediato al interesado si es verbal o dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción y enviará la petición al competente con copia al peticionario.

- **PETICIÓN ENTRE ENTIDADES AUTORIDADES.** cuando una autoridad formule una petición de información a otra, debe resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
- **QUEJA.** Es toda manifestación de insatisfacción o inconformidad, generada en la atención, conducta o comportamiento irregular del personal. A partir del envío de la manifestación se cuenta con quince días (15) para resolver o informar sobre el trámite de la misma.
- **RECLAMO:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a una decisión considera injusta, relacionada con la prestación de los servicios ofrecidos, y tiene como objeto que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión. A partir del envío de la solicitud se cuenta con quince (15) días hábiles para resolver o informar sobre el trámite de la misma.
- **DENUNCIA:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento conductas posiblemente irregulares por parte de los funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada, se incluyen además actos de corrupción. Término de respuesta: 15 días hábiles.

La normatividad vigente sobre las denuncias anónimas estipula que estas se deben ajustar a lo consagrado en el Código de procedimiento penal art. 29, en la ley 190 de 1995 art. 38 y la ley 24 de 1992 art. 27 núm. 1 No se admitirán las denuncias sin fundamento y la anónimas que no suministren pruebas o datos concretos que permitan encauzar la investigación, las que serán remitidas a los organismos que desarrollan funciones de policía judicial para que realicen las diligencias necesarias de verificación. En todo caso el denunciante podrá ampliar la denuncia.

- **SUGERENCIA.** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o la entidad, a partir del envío de la solicitud se cuenta con quince (15) días hábiles para resolver o informar sobre el trámite de la misma.

Elaborado Por: Gestión Administrativa	Revisado Por: Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--	---	--------------------------

	<b><u>INSTRUCTIVO</u></b> <b><u>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</u></b>  <b><u>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</u></b> <b><u>PETICIONES –QUEJAS –RECLAMOS –</u></b> <b><u>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</u></b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 5 DE 10

- **FELICITACIONES:** Manifestaciones de conformidad, de gratitud, de estar satisfecho con una buena atención, un buen servicio, con la entidad o específicamente con un funcionario. Es el reconocimiento a la labor desempeñada por la entidad o sus funcionarios. Se cuenta con quince días para informar sobre el trámite de la misma.

Conforme a la Ley 5 de 1992, artículo 258, Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento

Toda petición debe ser respetuosa. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la misma deberá informar de inmediato al interesado antes del vencimiento de términos, expresando los motivos y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### **CONTENIDO DE LAS PETICIONES**

Conforme al artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

### **PETICIONES INCOMPLETAS**

Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse dentro de los treinta días siguientes, se entenderá desertada y se archivará la petición.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte la información o documentos requeridos, comenzará a correr el termino para resolver la petición. Se entenderá por

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado por
Gestión Administrativa	Coordinador de Calidad	Gerencia

	<b><u>INSTRUCTIVO</u></b> <b><u>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</u></b>  <b><u>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</u></b> <b><u>PETICIONES -QUEJAS -RECLAMOS -</u></b> <b><u>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</u></b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 6 DE 10

desistida la solicitud cuando no se satisfaga el requerimiento, a menos que solicite prorroga antes de vencer el plazo, hasta por un término igual.

Vencidos los términos, se declara desistimiento y se notifica al interesado, acto contra el cual procede únicamente recurso de reposición, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada.

### **INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS**

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometido a reserva por la Constitución y la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.


Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**MECÁNICA DE LA RECEPCIÓN Y RESPUESTAS A PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES**

**PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES** independiente del medio por el que lleguen se deben centralizar en la Secretaria de Gerencia.

Dependiendo del tema requerido la SECRETARIA DE GERENCIA traslada dicha PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES al Área correspondiente, en dicho documento se debe definir claramente las fechas límites de respuesta dependiendo si es: Derecho de Petición, Derecho de Petición de

Elaborado Por: Gestión Administrativa	Revisado Por: Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--	---	--------------------------

	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b> <b>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</b> <b>PETICIONES -QUEJAS -RECLAMOS -</b> <b>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 7 DE 10

Información, Derecho de Petición de Consulta, Quejas, Reclamo, Sugerencia, o Felicitaciones.

En el área correspondiente se debe proyectar la respuesta una semana antes de su vencimiento en algunos casos debe ser revisada por el Área Jurídica de EMSA, para que posteriormente se entregue a Gerencia para sus comentarios o para su Visto Bueno.

La Secretaria de Gerencia le hace seguimiento a la oportunidad en la respuesta y registra en sus formatos e indicadores las respuestas dadas a los PQR'S.

### ANEXOS

#### Anexo 1 Formato PQR'S

	<b>FORMATO</b> <b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b> <b>PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>CODIGO: GC-FO 03</b>
			<b>versión: 04</b>
			Fecha de Modificación 18 de septiembre de 2014
			PÁGINA 1 DE 1

PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
----------	-------	---------	------------	----------------

Fecha		Hora de Reporte		Número
DD:	MM:	AA:		
Funcionario que Recibe				
Nombre			Cargo	
Datos de persona (s) o entidad que solicita				
Nombre y apellidos completo:				
Razón social establecimiento:				
Dirección:				
Teléfono y/o fax:				
Correo Electrónico:				
Servicio o Proceso Objeto				
Persona(s) Encargada(s) de darle Solución o Respuesta				
Nombre			Cargo	
Descripción				
Resultado:				

Elaborado Por: Gestión Administrativa	Revisado por: Gestión Administrativa	Aprobado por: Gerencia
--	---	---------------------------

Elaborado Por: Gestión Administrativa	Revisado Por: Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--	---	--------------------------

	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b> <b>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</b> <b>PETICIONES -QUEJAS -RECLAMOS -</b> <b>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 8 DE 10

**Anexo 2: Guía para Solicitar PQR'S por la Pagina Web**

- ✓ Ingresamos a nuestra Página Web:

[www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

- ✓ Dar Clic en Trámites



- ✓ Ingresamos la Cédula de Ciudadanía y damos Clic en Continuar

**Peticiones, Quejas y Reclamos**  
Lotería de Manizales

Por favor, ingrese el número de su Documento de Identidad, para ingresar un Nuevo Caso.

**Cédula de Ciudadanía**

---

**Consulte su Caso**

Si desea consultar un caso enviado con anterioridad:

**Cédula de Ciudadanía**

**Número de Radicación**

- ✓ Ingresamos Nombre(s)
- ✓ Apellidos
- ✓ Cédula
- ✓ Teléfono
- ✓ Dirección
- ✓ Ciudad

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado por
Gestión Administrativa	Coordinador de Calidad	Gerencia



	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b> <b>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</b> <b>PETICIONES –QUEJAS –RECLAMOS –</b> <b>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</b>		<b>CODIGO: GCI-IN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 9 DE 10

✓ E-mail

✓ Seleccione el Tipo de solicitud

✓ Redacte su Solicitud

✓ Dar Clic en Enviar

✓ Después de enviar el sistema nos da un número de radicación, con este número podemos realizar seguimiento al PQR'S.

Elaborado Por: Gestión Administrativa	Revisado Por: Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--	---	--------------------------

	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b> <b>PRESENTACION Y TRAMISTES DE</b> <b>PETICIONES –QUEJAS –RECLAMOS –</b> <b>SUGERENCIAS - FELICITACIONES</b>		<b>CODIGO: GCHN- 22</b>
			<b>versión: 01</b>
			Fecha de Modificación 11/08/2016
			PÁGINA 10 DE 10

**Su información ha sido enviada**

Su caso ha sido identificado con el siguiente número de radicación:

**1470696989**

Conserve este número para hacer seguimiento de su queja

- ✓ Para Consultar su Caso Ingrese:
- ✓ Cedula de Ciudadanía
- ✓ Número de Radicación
- ✓ Consultar

**Consulte su Caso**

Si desea consultar un caso enviado con anterioridad:

**Cédula de Ciudadanía**

**Número de Radicación**

- ✓ Nos aparece:
  - El Ticket o Radicado
  - La Identificación
  - Fecha del PQR'S
  - Hora del PQR'S
  - Contenido
  - Estado:
    - EN TRAMITE
    - ESPERA APROB
    - CERRADO
- ✓ Cuando el caso está en CERRADO al correo que se registro llega un e-mail con la respuesta.

de: [pqr@loteriademanizales.com](mailto:pqr@loteriademanizales.com)

---

pqr [loteria: Respuesta a su solicitud] - 2016-08-11 / 16:07:15 Gracias

---

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado por
Gestión Administrativa	Coordinador de Calidad	Gerencia