



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS




INCIVA
Patrimonio Vital

ELABORADO POR : Doctor Jonathan Velásquez Alzate
Subdirector de Mercadeo y Divulgación

Dra. Liliana García Meneses
Profesional Especializada

APROBADO POR : Comité Coordinador del Sistema de Control Interno
Y de Calidad- Acta No.13

Octubre 12 de 2016

	MANUAL PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	VERSION : 01	
		FECHA : OCTUBRE 12 DE 2016	Página 2 de 5

INTRODUCCIÓN

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Derechos de Petición, está definido por el conjunto de mecanismos institucionales que permiten a los ciudadanos y comunidad en general una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, con el fin de garantizar el cumplimiento de la ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos. Por su parte se busca establecer la manera de cómo resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés concedores del objeto social y la misión del **INCIVA**.

El alcance del sistema PQRSD se establece como la recepción, control eficiente y eficaz, adecuada atención y solución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por la comunidad.

DEFINICIONES:

Presentamos a continuación la definición de términos y para facilitar a los usuarios un mayor acercamiento con la institución:


a) Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

b) Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

c) Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

d) Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*

e) Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

	MANUAL PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	VERSION : 01	
		FECHA : OCTUBRE 12 DE 2016	Página 3 de 5

f) 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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

CANALES DE COMUNICACIÓN:

La entidad ha definido unos canales de comunicación con los ciudadanos en aras de atender las PQRSD y facilitarles a los ciudadanos una mayor interacción con la institución:

1. Módulo virtual PQRSD

El portal web institucional www.inciva.gov.co cuenta con un módulo virtual para que los usuarios tramiten su PQRSD, de fácil y oportuna. En la sede central de la entidad se da respuesta de acuerdo a los tiempos determinados por ley.

2. Correo Institucional

Se ha dispuesto del correo electrónico divulgación@inciva.gov.co como otro de los medios mediante el cual los ciudadanos pueden tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia.

3. Atención telefónica

Se han dispuesto de los siguientes números para la atención de solicitudes de los ciudadanos:

Lunes a viernes en el horario de 7:30 AM a 5:30 PM comunicarse al número telefónico 5146848 ext. 105-106.

Lunes a domingo 8AM A 8 PM:

HACIENDA EL PARAISO: 3164942983

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VINCULO 3164802994


MUSEO DEPARTAMENTAL DE CIENCIAS NATURALES: 3165295005

MUSEO ARQUEOLOGICO CALIMA DARIEN: 3165246903

JARDIN BOTANICO JUAN MARIA CESPEDES: 3156361319

MUELLE TURISTICO DE BUENAVENTURA: 3165246891

En el momento en que algún servidor público de la institución reciba una llamada de un ciudadano que desee interponer una PQRSD, este deberá registrarla en el formato PQRSD y solicitar al quejoso los datos requeridos para el diligenciamiento del formato, posteriormente deberá de ser entregado a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación.

	MANUAL PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	VERSION : 01	
		FECHA : OCTUBRE 12 DE 2016	Página 4 de 5

4. Ventanilla única

Está ubicada en el primer piso de la sede central del INCIVA Av Roosevelt #24-80 de lunes a viernes de 8 AM a 12PM y de 1PM A 5PM, se reciben de manera física todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

5. Buzones de Sugerencia

Los buzones están ubicados en cada uno de los centros operativos y sede central de la Institución, con el objetivo de brindar un servicio óptimo y de alta calidad a nuestros usuarios.

Manejo y uso de los buzones:


1. Los buzones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, están ubicados en lugares visibles y de fácil accesibilidad para los usuarios en cada uno de los centros operativos y sede central.
2. Cada buzón de PQRSD debe de tener un repositorio con sus respectivos formatos para ser debidamente diligenciados.
3. Los buzones PQRS serán abiertos el segundo día hábil de la semana por el técnico administrativo de cada uno de los centros, quienes serán los responsables de velar por el estado y buen uso de los mismos. Los formatos que se encuentran diligenciados serán enviados a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación el mismo día de la apertura vía correo electrónico, posterior se entregan los formatos físicos.
4. El buzón ubicado en el área administrativa, estará a cargo de la Subdirección de Mercadeo y Divulgación, que se hará responsable de la llave y la apertura del mismo.

ATENCION PRIORITARIA

Se atenderán de manera prioritaria todas aquellas PQRSD que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentado por un menor de edad o por un periodista en ejercicio de su profesión.

En el caso en el que la solicitud sea realizada por un congresista, esta deberá resolverse en un término máximo de cinco días de acuerdo a lo dispuesto en el Art 258 de la ley 5/92.

INFORMES:

	MANUAL PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	VERSION : 01	
		FECHA : OCTUBRE 12 DE 2016	Página 5 de 5

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación elaborara un informe trimestral de PQRSD que será entregado a la Dirección y comité directivo en aras de identificar oportunidades de mejora y prestar un buen servicio a la ciudadanía.

TIEMPOS DE RESPUESTA

CLASE	TIEMPOS
Peticiones de interés general	15 días siguientes a su recepción
Petición de documentos e información	10 días siguientes a su recepción
Consultas	30 días siguientes a su recepción
Peticiones Congressistas	5 días siguientes a su recepción

LA NO RESPUESTA EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS:

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación informara al ciudadano que no es posible resolver la petición en los tiempos señalados de acuerdo a la ley, antes del vencimiento de los términos, ante esto se expresan los motivos al interesado y se da un nuevo plazo el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

BIBLIOGRAFIA:

- *Ley 734 de 2006*
- *Ley 1437 de 2011*
- *Art 76 de la ley 1474 de 2011*
- *Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y la atención al ciudadano.*