Alcaldía de Copacabana

PROTOCOLO DE PQRSD

RESOLUCIÓN 054 DE 2020

01. PETICIÓN

Es la solicitud de intervención que presenta un ciudadano (sin importar la edad) ante la Alcaldía de Copacabana

02. QUEJA

Es la inconformidad que presenta un ciudadano frente a la atención de uno o varios servidores públicos de la Alcaldía de Copacabana.

03. RECLAMO

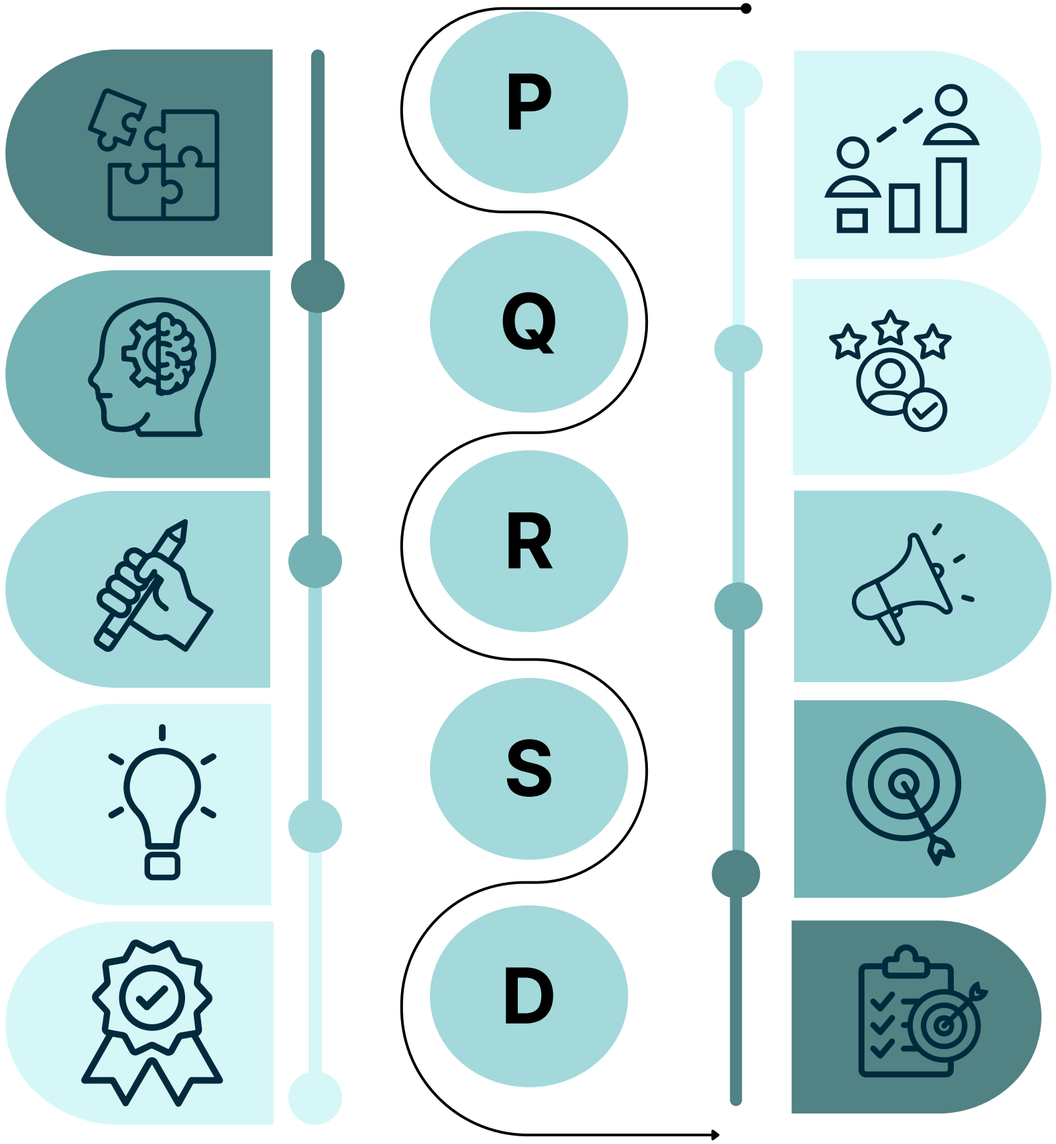
Es la inconformidad por incumplimiento o irregularidad del servicio prestado por la Alcaldía de Copacabana.

04. SUGERENCIA

Es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que la Alcaldía de Copacabana mejore la prestación de sus servicios y productos.

05. DENUNCIA

El ciudadano expone una situación posiblemente ilícita por la conducta de un servidor público o contratista de la Alcaldía de Copacabana



01. PETICIÓN

TIEMPO: 15 días hábiles.

02. QUEJA

TIEMPO: 15 días hábiles

03. RECLAMO

TIEMPO: 15 días hábiles

04. SUGERENCIA

TIEMPO: 15 días hábiles

05. DENUNCIA

TIEMPO: 15 días hábiles

Alcaldía de Copacabana

Canales de atención PQRSD

- **Virtual**

Página web Alcaldía: http://www.copacabana.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx

- **Correo electrónico**

contactenos@copacabana.gov.co

- **Físico**

Archivo Central

- Telefónico

6042740069

Contenido de PQRSD

Las peticiones deben contener como mínimo la siguiente información:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos
- Documento de identidad y de la dirección, correo electrónico numero de celular
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por ley.
- La firma del peticionario cuando fuere del caso.

Peticiones Incompletas

Teniendo en cuenta que la PQRSD se encuentra incompleta, es responsabilidad del servidor público de cada dependencia indicar al peticionario en un término no mayor a 10 días hábiles, que para dar trámite a su PQRSD deberá completar su petición en un término no mayor a 1 mes. Si el peticionario no allega los documentos para la contestación de la PQRSD, no se le dará trámite a la solicitud.

Falta de competencia

Si la dependencia a quien se le asigne la PQRSD por la Oficina de Atencion al Ciudadano no es competente para resolver la petición, tendrá un dia para informar, de lo contrario tendra cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente al radicado para realizar el traslado y emitira comunicación interna radicada en Archivo Central, asi como debera informar por escrito al solicitante de su traslado; si el funcionario encargado de realizar el traslado no lo hace en el tiempo descrito estará obligado a dar respuesta y notificación al peticionario.

Alcaldía de Copacabana

El servidor público al servicio público

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No hay presupuesto, siga solicitando…”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí…” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Información y documentos reservados

- Los relacionados con la defensa o seguridad nacional
- Los que involucren el derecho a la privacidad e intimidad de las personas
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación Reserva de seis (6) meses
- Los datos referentes a la información financiera y comercial en los términos de la ley 1266 de 2008.
- Los amparos por el secreto profesional
- Los datos genéticos humanos.

Buenas prácticas

- Todos somos ciudadanos que requerimos PQRSD, trámites y servicios ante la entidad pública de forma directa o indirecta ¿Como te gustaria la respuesta?
- Ademas de utilizar un lenguaje claro y cordial permita mayor empatia con el ciudadano; ya que usted tambien lo es.
- Contesta lo que el peticionario esta preguntando, evita aundar en temas no solicitados o extender la respuesta sin justificación

Respuesta PQRSD donde intervienen varias dependencias

Cuando para dar respuesta a una PQRSD se requiera de la intervención de varias dependencias todos los intervinientes son responsables de entregar la oportuna información al peticionario y generar respuesta conjunta , precisa y oportuna

Alcaldía de Copacabana

Tipos de PQRSD

- Escritas.
- Verbales
- Anónimas
- Por correo eléctronico
- Página web

Tratamiento de datos personales

Ley 1581 de 2012, Se aplicara a las respuestas de las peticiones las disposiciones generales sobre Habeas Data y la protección a los datos personales

Deberes de todo servidor público

Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción Recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas. No podra exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.

Página web PQRSD

La Alcaldia de Copacabana por medio de su página web en la pestaña de ciudadanos, peticiones, quejas, reclamos y denuncias , serán recepcionadas las peticiones del ciudadano. este emitira un radicdo el cúal le permitira hacer seguimiento de su petición http://www.copacabana.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx

Alcaldía de Copacabana

Tenga en cuenta: Al momento de realizar la respuesta esta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada, esta debe resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información.

Paso uno

La respuesta es oportuna cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.

La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos.

La respuesta es veraz cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo a los documentos.

La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes.

Paso dos

Elaborar la respuesta independiente del medio en que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, esta deberá responderse por escrito y radicarse, ya sea por medio electrónico o físico, de acuerdo a la preferencia del solicitante, a no ser que el peticionario solo requiera información que no tenga ningún tipo de tratamiento especial

Paso tres

Habrá casos en los que las solicitudes tengan en diferentes puntos las informaciones a las que se quiere acceder. Por ejemplo, se pueden encontrar separadas en numerales o literales: a,b,c, 1,2,3. En este caso, se debe contestar cada uno de estos puntos por separado. Cuando la solicitud no esté hecha de esa forma pero en su redacción se pidan varios documentos o informaciones, para efectos prácticos, es recomendable que la persona a cargo de la respuesta separe las diferentes solicitudes que hace el solicitante.

Paso cuarto

La respuesta puede darse por medio electrónico, físico o dirigiéndose a la entidad. Esto último dependerá de como el peticionario lo solicito o si se tiene la autorizacion del mismo Si la información solicitada no se encuentra en medio digital y tampoco es digitalizable, deberá ser enviada por medio físico