



Alcaldía
de Remedios
Antioquia

ALCALDÍA MUNICIPAL DE REMEDIOS NIT: 890.984.312-4

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

VERSION 01

2025-2029

Dirección: KR 11 # 5-96/126, Coliseo Municipal, Calle El Retiro – **Código Postal:** 052820
Teléfono: (+57) 312 8665219 – **Correo Institucional:** planeacion@remedios-antioquia.gov.co
www.remedios-antioquia.gov.co





Tabla de Contenido

1. Presentación	6
2. Objetivo y Alcance.....	7
2.2 Objetivos específicos.....	7
2.4 Responsabilidad institucional	8
2.5 Relación con la Política de Servicio al Ciudadano y con el PTEP	8
3. Principios de Atención al Ciudadano.....	9
3.2 Lenguaje claro	9
3.3 Oportunidad y celeridad.....	9
3.4 Transparencia y acceso a la información	9
3.5 Enfoque diferencial.....	9
3.6 Accesibilidad.....	9
3.7 Cultura de integridad y anticorrupción	9
4. Concepto y Tipología de PQRSDF.....	10
4.1 Tipologías reconocidas.....	10
a. Petición	10
b. Queja	10
c. Reclamo	10
d. Sugerencia.....	10
f. Felicitación.....	11
5. Derechos y Deberes del Ciudadano.....	11
5.1 Derechos del Ciudadano	11
a. Ser tratado con respeto y dignidad.....	11
b. Presentar peticiones por cualquier medio oficial.....	11
c. Obtener información actualizada y orientación	12
d. Conocer el estado de sus actuaciones	12
e. Recibir respuesta oportuna y eficaz.....	12



f. Recibir atención preferente y accesible	12
g. Formular pruebas y aportar documentos	12
h. Exigir cumplimiento de responsabilidades	12
i. Presentar PQRSDF anónimas	12
j. Protección de sus datos personales	12
5.2 Deberes del Ciudadano	12
a. Cumplir la Constitución y la Ley.....	12
b. Actuar de buena fe	12
c. Ser respetuoso con los servidores públicos.....	12
d. Respetar filas y turnos	13
e. Cuidar las instalaciones	13
f. Mantener actualizada la información de contacto.....	13
g. No ofrecer dádivas.....	13
5.3 Enfoque Institucional	13
5.4 Relación con los Canales de Atención	13
6. Canales Oficiales de Atención al Ciudadano	14
6.1 Canal Presencial.....	14
6.2 Canal Telefónico.....	14
6.3 Canal Virtual (Página Web Institucional)	15
a. Módulo de PQRSDF en línea	15
6.4 Chat en Línea – Atención Virtual Asistida.....	16
6.5 Canal de Correo Electrónico.....	16
6.6 Canal Documental – Correspondencia Física	17
6.7 Accesibilidad y Enfoque Diferencial en los Canales	17
6.8 Integración con el Proceso PQRSDF	17
7. Plazos y Tiempos de Respuesta	18
7.1 Tiempos legales de respuesta	18
7.2 Tiempos especiales establecidos en normatividad.....	19
7.3 Cumplimiento de los plazos.....	19
7.4 Seguimiento al cumplimiento (liderado por Secretaría de Gobierno).....	20



7.5 Publicación de tiempos al ciudadano.....	20
8. Flujo del Proceso de Gestión de PQRSDf	21
8.1 Etapas del Proceso.....	21
a) Recepción.....	21
b) Registro y Radicación	22
c) Clasificación.....	22
d) Asignación	22
e) Análisis y Respuesta.....	23
f) Notificación	23
g) Cierre y Archivo	23
8.2. Roles y Responsabilidades	23
a) Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	23
b) Ventanilla Única	24
c) Dependencias Competentes.....	24
d) Técnico de Gestión Documental.....	24
e) Equipo MIPG.....	24
8.3. Tiempos de Respuesta (Ley 1755 de 2015)	24
8.4. Canales de Atención Disponibles	25
a) Digitales	25
b) Presenciales	25
c) Telefónicos.....	25
d) Correspondencia física	25
8.6. Lineamientos para Respuestas en Lenguaje Claro	26
8.7. Seguimiento y Monitoreo	26
8.8. Archivo y Conservación del Expediente	26
a) Conformación del expediente	26
b) Conservación	27
c) Tiempo de retención	27
d) Disposición final.....	27
e) Confidencialidad y protección de datos	28



f) Responsables	28
9. Normatividad Aplicable.....	28
9.1. Normatividad Constitucional	28
9.2. Normatividad sobre el Derecho de Petición y Procedimientos Administrativos ..	28
9.3. Normatividad de Transparencia y Acceso a la Información Pública	29
9.4. Normatividad de Protección de Datos Personales.....	29
9.5. Normatividad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....	29
9.6. Normatividad del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)	29
9.7. Normatividad Archivística y Gestión Documental	29
9.8. Normatividad Institucional.....	30
10. Firma de aprobación	30



1. Presentación

La Alcaldía Municipal de Remedios, Antioquia, presenta la **Guía para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** como un instrumento operativo que orienta la atención al ciudadano y define los pasos, criterios y responsabilidades para la adecuada gestión de las solicitudes que la comunidad presenta a través de los canales oficiales.

Esta guía se adopta como parte del **Sistema de Servicio al Ciudadano**, en cumplimiento de:

- El **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG** (Dimensión 3: Servicio al Ciudadano).
- La **Política Institucional de Servicio al Ciudadano 2025–2029**.
- El **Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP** (Decreto 1122 de 2024).
- La Ley 1755 de 2015 y la normativa aplicable sobre derecho fundamental de petición.

La guía busca fortalecer la relación Estado–ciudadanía en Remedios, mediante una atención humana, clara, oportuna, eficiente y basada en trato digno, transparencia, lenguaje claro, enfoque diferencial y cultura de integridad.

Es un documento práctico, orientado al uso cotidiano por parte de funcionarios y servidores responsables de la atención de PQRSDF y del acompañamiento al ciudadano en sus interacciones con la Administración Municipal.



2. Objetivo y Alcance

2.1 Objetivo general

Establecer los lineamientos operativos para la adecuada atención, recepción, gestión, respuesta y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), garantizando oportunidad, trato digno, transparencia, lenguaje claro y cumplimiento de los tiempos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

2.2 Objetivos específicos

- Orientar a la ciudadanía sobre los canales y mecanismos oficiales de presentación de PQRSDF.
- Unificar el procedimiento interno de registro, radicación, clasificación, asignación, respuesta y trazabilidad.
- Definir los roles institucionales para la gestión de PQRSDF, garantizando claridad en las responsabilidades de cada dependencia.
- Articular el proceso de PQRSDF con la Política de Servicio al Ciudadano y con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP.
- Fortalecer la cultura de servicio, la integridad y la confianza ciudadana mediante respuestas claras, completas y oportunas.
- Promover la mejora continua del Sistema de Atención al Ciudadano a través de indicadores, análisis y reportes periódicos.

2.3 Alcance

Esta guía aplica a:

- Todas las secretarías, oficinas y dependencias de la Alcaldía Municipal de Remedios.
- Todos los funcionarios que atienden, gestionan o responden trámites, solicitudes o información pública.
- La gestión integral de todas las PQRSDF radicadas por los canales presencial, telefónico, virtual y correspondencia.
- Las denuncias relacionadas con integridad, posibles actos de corrupción o conflictos de interés, en articulación con el PTEP.



Nota:

Esta guía define el proceso operativo de la gestión de PQRSD. El detalle del comportamiento del servidor público, el trato presencial, telefónico o virtual, y las pautas de interacción directa con el ciudadano se encuentran en el **Protocolo de Atención al Ciudadano**, documento independiente y complementario.

2.4 Responsabilidad institucional

La **Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos** es la dependencia líder del **Sistema de Atención al Ciudadano** y responsable de:

- La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- La coordinación de la gestión de PQRSD.
- La articulación con las demás dependencias responsables de responder solicitudes.
- El reporte periódico al Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD.
- La coordinación con la Oficina de Control Interno para seguimiento, verificación y mejora del proceso.

2.5 Relación con la Política de Servicio al Ciudadano y con el PTEP

Esta guía se articula con:

Política de Servicio al Ciudadano 2025–2029

- Define los lineamientos estratégicos.
- Establece principios de atención, trato digno y enfoque diferencial.
- Determina la obligación de contar con procedimientos claros y estandarizados.

Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP (Decreto 1122 de 2024)

- Define las rutas de denuncia y el proceso de integridad.
- Exige mecanismos claros de reporte, trazabilidad y custodia.
- Incorpora acciones para promover transparencia, control social y anticorrupción.

La presente guía constituye el **instrumento operativo** que convierte estos lineamientos estratégicos en un proceso práctico, uniforme y aplicable por toda la Administración Municipal.



3. Principios de Atención al Ciudadano

La atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Remedios se fundamenta en los principios establecidos en la **Política de Servicio al Ciudadano 2025–2029**, en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG** y en el **Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP**.

Estos principios orientan la conducta institucional y el proceso de gestión de PQRSDF.

3.1 Trato digno y respetuoso

Todas las interacciones con la ciudadanía deben ser orientadas por el respeto, la escucha activa, la amabilidad, la empatía y el reconocimiento de la dignidad humana, garantizando un servicio inclusivo y sin discriminación.

3.2 Lenguaje claro

La información suministrada a los ciudadanos debe ser comprensible, precisa y sin tecnicismos innecesarios, asegurando que la comunidad entienda los procedimientos y las respuestas institucionales.

3.3 Oportunidad y celeridad

La Administración debe responder dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en los procedimientos internos, garantizando agilidad y eficiencia en cada etapa del proceso.

3.4 Transparencia y acceso a la información

La Alcaldía debe garantizar que la ciudadanía tenga acceso a la información pública, a los canales de atención y a la trazabilidad de sus solicitudes, en cumplimiento de los principios de integridad y rendición de cuentas.

3.5 Enfoque diferencial

La atención debe adaptarse a las condiciones de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres gestantes, víctimas del conflicto, población rural y demás grupos de especial protección.

3.6 Accesibilidad

Los canales de atención deben ser accesibles física y digitalmente, garantizando que cualquier ciudadano pueda comunicarse con la Administración y ejercer su derecho de petición.

3.7 Cultura de integridad y anticorrupción

El proceso de PQRSDF se articula con el PTEP, promoviendo la integridad, la prevención de conflictos de interés y la denuncia de posibles actos de corrupción.



4. Concepto y Tipología de PQRSDF

Las PQRSDF son mecanismos mediante los cuales la ciudadanía ejerce su derecho fundamental de petición, expresa inconformidades, propone mejoras, reconoce buenas prácticas o denuncia posibles irregularidades. La Alcaldía de Remedios garantiza su recepción, trámite y respuesta conforme a la normativa vigente.

4.1 Tipologías reconocidas

a. Petición

Solicitud respetuosa de información, documentos, consulta, requerimiento, gestión o trámite ante la entidad.

Ejemplos:

- Solicitud de copia de un acto administrativo.
- Consulta sobre un proceso o requisito.
- Solicitud de certificaciones.

b. Queja

Expresión de inconformidad respecto al comportamiento o conducta de un funcionario o contratista.

Ejemplos:

- Maltrato o lenguaje inadecuado.
- Negativa injustificada a atender.

c. Reclamo

Manifestación de inconformidad relacionada con un trámite, servicio o actuación administrativa.

Ejemplos:

- Demora en la respuesta de un trámite.
- Fallas en un servicio público municipal.

d. Sugerencia

Recomendación emitida por el ciudadano para mejorar servicios, procesos o trámites institucionales.

Ejemplos:

- Proponer mejora en horarios de atención.



- Recomendaciones de señalización.

e. Denuncia

Comunicación relacionada con posibles irregularidades, actos de corrupción, conflictos de interés o vulneración de principios éticos.

Ejemplos:

- Favorecimiento indebido.
- Solicitud irregular de dinero.
- Manipulación de información pública.

(Estas denuncias se tramitan conforme al PTEP y al Protocolo Especial para Denuncias).

f. Felicitación

Reconocimiento voluntario del usuario por un buen servicio o atención recibida.

Ejemplos:

- Destacar amabilidad de un funcionario.
- Reconocer eficiencia de una dependencia.

5. Derechos y Deberes del Ciudadano

La Alcaldía Municipal de Remedios garantiza el ejercicio de los derechos ciudadanos en el marco de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, la Política Municipal de Servicio al Ciudadano 2025–2029 y la Carta de Derechos y Deberes oficialmente adoptada por el municipio.

Los ciudadanos tienen mecanismos presenciales y virtuales disponibles para presentar PQRSDF, recibir orientación y conocer el estado de sus trámites, conforme a lo establecido en la Carta de Derechos y Deberes del Municipio de Remedios.

5.1 Derechos del Ciudadano

El ciudadano que interactúa con la Alcaldía Municipal de Remedios tiene derecho a:

a. Ser tratado con respeto y dignidad

De acuerdo con la Carta Municipal, el ciudadano debe recibir un servicio humano, respetuoso, amable e incluyente.

b. Presentar peticiones por cualquier medio oficial

La persona puede hacerlo verbalmente, por escrito o mediante canales virtuales, sin necesidad de apoderado.



c. Obtener información actualizada y orientación

La administración debe brindar orientación sobre trámites y requisitos, usando todos los canales de atención oficiales.

d. Conocer el estado de sus actuaciones

Salvo cuando exista reserva legal, el ciudadano puede consultar el avance de su solicitud por los canales dispuestos.

e. Recibir respuesta oportuna y eficaz

Dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y según los tiempos específicos publicados por la Alcaldía.

f. Recibir atención preferente y accesible

Para personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y población en vulnerabilidad, conforme al Artículo 13 de la Constitución.

g. Formular pruebas y aportar documentos

Puede aportar documentos que deben ser tenidos en cuenta por la autoridad al resolver su petición.

h. Exigir cumplimiento de responsabilidades

La comunidad puede exigir responsabilidades a servidores públicos conforme a la normativa vigente.

i. Presentar PQRSDF anónimas

En casos que así lo requieran (especialmente denuncias), en los términos de la Ley 1712 de 2014.

j. Protección de sus datos personales

Los datos del ciudadano serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y las políticas institucionales.

5.2 Deberes del Ciudadano

El ciudadano debe cumplir con los siguientes deberes establecidos en la Carta Municipal:

a. Cumplir la Constitución y la Ley

Actuar conforme a la normatividad vigente.

b. Actuar de buena fe

Evitar maniobras dilatorias, entregar información veraz y abstenerse de presentar solicitudes improcedentes o malintencionadas.

c. Ser respetuoso con los servidores públicos

Mantener un trato adecuado hacia los funcionarios y contratistas.



d. Respetar filas y turnos

Permitir la atención preferente cuando aplique.

e. Cuidar las instalaciones

Proteger los espacios y recursos puestos al servicio del ciudadano.

f. Mantener actualizada la información de contacto

Para recibir notificaciones y garantizar una adecuada comunicación.

g. No ofrecer dádivas

Abstenerse de ofrecer beneficios indebidos a funcionarios y denunciar cualquier irregularidad.

5.3 Enfoque Institucional

La **Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos**, como líder de la Política de Servicio al Ciudadano, es responsable de:

- Garantizar estos derechos.
- Promover el cumplimiento de los deberes.
- Implementar buenas prácticas de servicio.
- Coordinar los canales presenciales y virtuales.

5.4 Relación con los Canales de Atención

Los derechos y deberes se ejercen a través de los canales oficiales documentados en la Carta Municipal:

- Atención presencial (todas las secretarías y sedes)
- Correo electrónico institucional
- Ventanilla Única
- Portal web con formulario PQRSD
- Chat en línea
- Teléfonos institucionales
- Correspondencia física

Esta información coincide con la tabla de canales publicada oficialmente.



6. Canales Oficiales de Atención al Ciudadano

La Alcaldía Municipal de Remedios dispone de diversos canales diseñados para garantizar acceso, oportunidad, inclusión y facilidad en la interacción de la ciudadanía con la administración. Estos canales permiten radicar PQRSDf, solicitar información, presentar denuncias, consultar trámites y recibir orientación sobre servicios institucionales.

Los canales aquí descritos coinciden con los publicados oficialmente en el sitio web del Municipio de Remedios, la Carta de Derechos y Deberes y la Política de Servicio al Ciudadano.

6.1 Canal Presencial

 **Centro Administrativo Municipal – CAM**
Dirección: Calle 10 # 9-62, Parque Principal
Horario de atención:

- Lunes a jueves: 7:00 a.m. – 12:00 p.m. y 2:00 p.m. – 6:00 p.m.
- Viernes: 7:00 a.m. – 12:00 p.m. y 2:00 p.m. – 5:00 p.m.

Sedes adicionales de atención:

- **Casa de Justicia:** Carrera 5 # 1-48, Calle El Retiro
- **Casa de la Cultura:** Calle 12 # 8-20, Barrio Las Palmas, Piso 1

En el canal presencial se presta:

- Radicación de PQRSDf
- Orientación sobre trámites y requisitos
- Recepción de documentos
- Acompañamiento para diligenciar el formulario digital
- Atención preferencial a población vulnerable

6.2 Canal Telefónico

La Alcaldía cuenta con un directorio actualizado para facilitar la comunicación inmediata:

Dependencia	Teléfono
Alcaldía	+57 (604) 3222867 ext. 1000 y 1001
Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	+57 (604) 3222867 ext. 2000 y 2010



Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	+57 (604) 3222867 ext. 3000 y 3010
Secretaría de Minas y Medio Ambiente	+57 (604) 3222867 ext. 6000 y 6010
Secretaría de Salud y Bienestar Social	+57 (604) 3222867 ext. 4000 y 4010
Secretaría de Hacienda	+57 (604) 3222867 ext. 8000 y 8010
Secretaría de Educación, Cultura y Deporte	+57 (604) 3222867 ext. 7000 y 7010
Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	+57 (604) 3222867 ext. 5000 y 5010
Casa de Justicia	+57 (604) 3222867 ext. 9000
Comisaría	+57 (604) 3222867 ext. 9001
Inspección de Policía y Tránsito	+57 (604) 3222867 ext. 2004
SISBÉN	+57 (604) 3222867 ext. 3002
Ventanilla Única	+57 (604) 3222867 ext. 2001

Servicios:

- Información y orientación
- Guía para radicar solicitudes
- Remisión a la dependencia competente

6.3 Canal Virtual (Página Web Institucional)

 www.remedios-antioquia.gov.co

En el sitio web el ciudadano puede acceder a:

a. Módulo de PQRSD en línea

Permite escoger entre:

- **PQRSD con identificación**
- **PQRD anónima**

Ambas opciones permiten radicar:

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos



- Sugerencias
- Denuncias
- Felicitaciones
- Consultas

b. Servicios digitales adicionales:

- Consulta del estado de las solicitudes
- Descarga de documentos
- Información de trámites
- Acceso a normatividad
- Participación ciudadana
- Publicación de informes y políticas

6.4 Chat en Línea – Atención Virtual Asistida

El portal web cuenta con un **chat en línea**, que permite:

- Resolver dudas de forma inmediata
- Acompañar al ciudadano en la radicación
- Orientar sobre trámites
- Indicar la dependencia correspondiente
- Apoyar la carga de documentos

Este canal fortalece la accesibilidad y mejora la experiencia digital del ciudadano.

6.5 Canal de Correo Electrónico

 contactenos@remedios-antioquia.gov.co

Uso:

- Radicación de PQRSDf
- Solicitud de información
- Consultas básicas
- Aportes documentales



✉ notificacionjudicial@remedios-antioquia.gov.co

Uso:

- Notificaciones judiciales según Art. 197 de la Ley 1437 de 2011
- No se debe enviar copia física si ya se notificó al correo

6.6 Canal Documental – Correspondencia Física

Las solicitudes pueden radicarse en Ventanilla Única del CAM:

📍 **Dirección:** Calle 10 # 9-62

Servicios:

- Recepción de documentos físicos
- Radicación de PQRSDf por escrito
- Entrega de respuestas cuando el ciudadano lo solicita en medio físico
- Sellado y registro de documentos

6.7 Accesibilidad y Enfoque Diferencial en los Canales

La Alcaldía garantiza accesibilidad a los canales para:

- Personas en condición de discapacidad
- Adultos mayores
- Personas con baja alfabetización digital
- Víctimas del conflicto
- Población rural
- Mujeres gestantes
- Niños, niñas y adolescentes acompañados

Se aplican criterios de atención preferente y apoyo en el diligenciamiento del formulario digital, conforme al Decreto 106 de 2020 y la Política Municipal de Servicio al Ciudadano.

6.8 Integración con el Proceso PQRSDf

Todos los canales permiten:

- Recibir radicados
- Trasladar solicitudes a dependencias
- Generar trazabilidad



- Garantizar custodia digital y física
- Orientar al ciudadano en los tiempos y requisitos
- Remitir casos de integridad al PTEP

La **Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos** lidera la operación de los canales y coordina la respuesta institucional.

7. Plazos y Tiempos de Respuesta

La Alcaldía Municipal de Remedios responde las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) conforme a los tiempos establecidos en la **Ley 1755 de 2015**, el **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA (Ley 1437 de 2011)**, y los tiempos máximos publicados oficialmente en el portal institucional del municipio.

Los tiempos aquí descritos aplican para todas las dependencias de la Alcaldía y deben cumplirse estrictamente como parte del derecho fundamental de petición.

7.1 Tiempos legales de respuesta

Tipo de Solicitud	Tiempo Máximo de Respuesta	Fundamento / Observación
Sugerencia	10 días hábiles	Según tiempos institucionales publicados.
Queja	15 días hábiles	Relacionada con conducta de un servidor.
Reclamo	15 días hábiles	Por inconformidad con un trámite, servicio o actuación administrativa.
Felicitación	15 días hábiles	Se registra y se comunica a la dependencia o funcionario.
Denuncia	15 días hábiles	Notificación inmediata si hay riesgo a la vida o integridad.
Petición general	15 días hábiles	Ley 1755 establece entre 10 y 15 días.
Petición de información o consulta	30 días hábiles	Según Ley 1755 / Publicado también por la Alcaldía.
Petición de consulta especializada	30 días hábiles	Respuestas no vinculantes.
Peticiones anónimas (PQRD)	Según tipo de solicitud	Si es denuncia → criterios de integridad (PTEP).



Estos tiempos coinciden con la información publicada oficialmente en la página institucional de Remedios (queja, reclamo, felicitación 15 días; sugerencia 10; peticiones 15–30; denuncias 15 días).

Aplicación obligatoria para todas las dependencias municipales.

7.2 Tiempos especiales establecidos en normatividad

Además de los tiempos ordinarios, deben cumplirse las siguientes reglas:

✓ Respuesta inmediata

Cuando la denuncia implique riesgo a la vida, integridad o seguridad del denunciante. Aplicación coordinada con:

- Secretaría de Gobierno
- Inspección de Policía
- Comisaría
- Casa de Justicia

(Articulado con el PTEP – Componente Integridad).

✓ Traslado de competencia

Cuando la solicitud no corresponda a la Alcaldía de Remedios:

- El traslado debe realizarse en máximo **10 días hábiles**.
- Debe informarse al ciudadano.

✓ Solicitudes incompletas

Si se requiere información adicional, se debe requerir al ciudadano dentro de los **10 días hábiles** siguientes, para que complete en máximo **30 días hábiles**.

✓ Notificación electrónica

Si el ciudadano acepta la notificación por correo electrónico (casilla del formulario), la respondió se entiende **válidamente notificada** a través del correo registrado.

7.3 Cumplimiento de los plazos

Es responsabilidad de cada dependencia:

- Priorizar la revisión de los radicados.



- Verificar diariamente los casos asignados en el Sistema PQRSD.
- Elaborar respuestas dentro de los tiempos establecidos.
- Coordinar con otras dependencias si se requiere información adicional.
- Registrar en el sistema la fecha de respuesta.
- Informar a la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos sobre casos próximos a vencerse.

7.4 Seguimiento al cumplimiento (liderado por Secretaría de Gobierno)

La Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos, como líder de la Política de Servicio al Ciudadano:

- Supervisa el cumplimiento semanal de los tiempos.
- Genera alertas tempranas de solicitudes próximas a vencer.
- Reporta al CIGD los casos vencidos o en riesgo.
- Solicita planes de mejora a las dependencias con incumplimientos reiterados.
- Coordina acciones con Control Interno cuando existan fallas graves en el cumplimiento del derecho de petición.

7.5 Publicación de tiempos al ciudadano

Los tiempos oficiales deben estar publicados en:

- Portal web institucional
- Cartelera del CAM
- Cartelera de Casa de Justicia
- Módulo digital PQRSD
- Protocolo de atención al ciudadano (sin repetición de contenido)

Esto garantiza transparencia y refuerza el principio de oportunidad.



**Alcaldía
de Remedios**
Antioquia

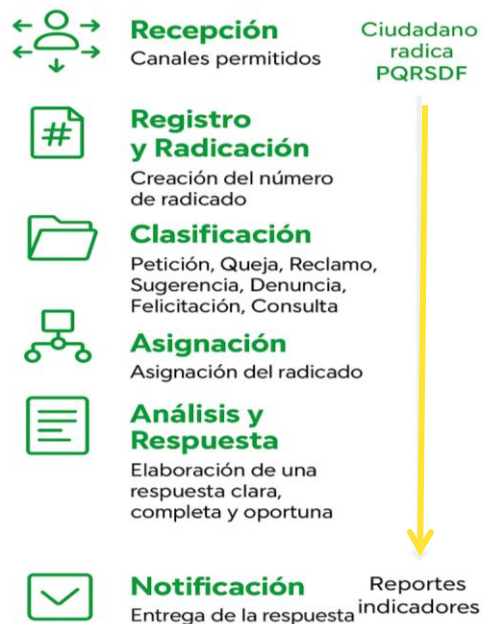
ALCALDÍA MUNICIPAL DE REMEDIOS NIT: 890.984.312-4

8. Flujo del Proceso de Gestión de PQRSD



**Alcaldía
de Remedios**
Antioquia

Flujo del Proceso de Gestión de PQRSD



8.1 Etapas del Proceso

El proceso de PQRSD en la Alcaldía Municipal de Remedios se desarrolla a través de **siete etapas clave**, diseñadas para garantizar trazabilidad, oportunidad y transparencia.

a) Recepción

 Canales permitidos:

- Formulario digital PQRSD (con identificación o anónima).
- Atención presencial en Ventanilla Única.

Dirección: KR 11 # 5-96/126, Coliseo Municipal, Calle El Retiro – **Código Postal:** 052820
Teléfono: (+57) 312 8665219 – **Correo Institucional:** planeacion@remedios-antioquia.gov.co
www.remedios-antioquia.gov.co





- Correo electrónico institucional.
- Chat en línea.
- Teléfono.
- Correspondencia física.

Responsables: Ventanilla Única – Secretaría de Gobierno y servicios administrativos.

b) Registro y Radicación

✦ Acciones:

- Creación del número de radicado.
- Carga de documentos.
- Registro automático en el Sistema PQRSD.
- Envío de confirmación al correo del ciudadano (si aplica).

Responsables: Ventanilla Única – Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos.

c) Clasificación

📁 La solicitud se clasifica como:

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia
- Felicitación
- Consulta

Y además: **de interés general / interés particular.**

Responsables: Secretaría de Gobierno y dependencia competente.

d) Asignación

📍 La Secretaría de Gobierno asigna el radicado a la dependencia con competencia legal.



Responsables: Secretaría de Gobierno y servicios administrativos.


e) Análisis y Respuesta

 La dependencia debe:

- Analizar el caso.
- Consultar normativa aplicable.
- Coordinar con otras dependencias si se requiere.
- Elaborar una respuesta clara, completa y oportuna.

Responsables: Dependencia asignada.


f) Notificación

 La respuesta se entrega por:

- Correo electrónico (si fue autorizado).
- Sistema PQRS.
- Correspondencia física (si se solicita).
- Notificación presencial cuando aplique.

Responsables: Dependencia + Secretaría de Gobierno.

g) Cierre y Archivo

 Una vez notificada la respuesta:

- Se marca como “**Cerrada**” en el sistema.
- Se almacena el expediente digital.
- Se incluye en reportes e indicadores del mes.

Responsables: Dependencia asignada – Secretaría de Gobierno y servicios administrativos – Técnico de Gestión Documental.

8.2. Roles y Responsabilidades

A continuación, se definen las responsabilidades de cada actor institucional en la gestión de PQRSDF:

a) Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos

- Liderar la Política de Servicio al Ciudadano.



- Coordinar el proceso de PQRSD.
- Realizar la clasificación, asignación y seguimiento a las dependencias.
- Garantizar que se cumplan los tiempos de respuesta.
- Supervisar el funcionamiento de Ventanilla Única y el Sistema PQRSD.
- Consolidar reportes e indicadores mensuales.

b) Ventanilla Única

- Recibir PQRSD por todos los canales presenciales.
- Registrar y radicar solicitudes en el sistema PQRSD.
- Verificar que la información esté completa.
- Orientar al ciudadano.

c) Dependencias Competentes

- Analizar la solicitud asignada según su competencia legal.
- Gestionar las acciones necesarias para dar respuesta.
- Emitir una respuesta técnica, jurídica, clara y oportuna.
- Cumplir los tiempos establecidos por ley.
- Actualizar el estado de la solicitud en el sistema.

d) Técnico de Gestión Documental

- Garantizar la correcta organización, conservación y archivo del expediente digital.
- Verificar que las solicitudes “cerradas” cuenten con sus soportes completos.
- Articular con la Secretaría de Gobierno los procedimientos documentales.

e) Equipo MIPG

- Apoyar la adopción de mejoras y el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Acompañar el análisis para el FURAG.

8.3. Tiempos de Respuesta (Ley 1755 de 2015)

Los tiempos máximos para dar respuesta son:



Tipo de Solicitud	Tiempo Máximo de Respuesta
Petición de interés general o particular	15 días hábiles
Petición de documentos	10 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Quejas y reclamos	15 días hábiles
Sugerencias	10 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Felicitaciones	10 días hábiles

8.4. Canales de Atención Disponibles

La Alcaldía Municipal de Remedios atiende PQRSDf a través de los siguientes canales:

a) Digitales

- Formulario PQRSD (anónimo o con identificación)
- Correo institucional: contactenos@remedios-antioquia.gov.co
- Chat en línea del portal web
- Módulo de seguimiento en línea del estado de la solicitud

b) Presenciales

- Ventanilla Única – Centro Administrativo Municipal (CAM)
- Casa de Justicia (según competencia)

c) Telefónicos

- PBX Alcaldía: +57 (604) 8303130
- Líneas de dependencias según directorio institucional

d) Correspondencia física

- Radicador de correspondencia – Ventanilla Única

8.5. Gestión de PQRSDf Anónimas

Las solicitudes anónimas:

- Se tramitan **igual que las demás solicitudes**.
- No requieren datos personales del ciudadano.
- No se envía notificación, pero el caso se gestiona internamente.



- Deben quedar registradas en el Sistema PQRSD.
- Hacen parte de los reportes e indicadores mensuales.

8.6. Lineamientos para Respuestas en Lenguaje Claro

Toda respuesta institucional debe:

- Usar lenguaje claro, limpio y sin tecnicismos.
- Explicar el fundamento jurídico aplicable.
- Responder TODOS los puntos planteados por el ciudadano.
- Adjuntar documentos o evidencias cuando corresponda.
- Mantener trato digno, respetuoso y pedagógico.
- Indicar recursos de apelación o reconsideración cuando aplique.

8.7. Seguimiento y Monitoreo

La Secretaría de Gobierno realiza seguimiento a través de:

- Reporte mensual de PQRSD.
- Seguimiento a tiempos vencidos.
- Análisis de dependencia que incumple tiempos.
- Indicadores del proceso, tales como:
 - porcentaje de respuesta a tiempo
 - solicitudes por tipo
 - solicitudes por dependencia
 - solicitudes anónimas
 - reincidencias

Los resultados se presentan al **Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)**.

8.8. Archivo y Conservación del Expediente

La gestión documental de las PQRSD en la Alcaldía Municipal de Remedios se realiza conforme al **Programa de Gestión Documental – PGD**, la **Tabla de Retención Documental – TRD**, la Ley 594 de 2000 y las directrices de Gobierno Digital.

a) Conformación del expediente

Cada solicitud debe contar con un expediente digital que incluya como mínimo:



- Formulario de radicación o documento de recepción
- Copia de la solicitud (texto, audio o imagen)
- Soportes entregados por el ciudadano
- Comunicaciones internas generadas durante la gestión
- Respuesta emitida por la dependencia competente
- Evidencia de notificación
- Cierre de la solicitud en el Sistema PQRSD

El expediente debe organizarse siguiendo el orden cronológico del trámite.

b) Conservación

La conservación del expediente se realiza así:

- Los documentos se almacenan en formato digital dentro del Sistema PQRSD.
- El técnico de Gestión Documental garantiza su integridad, autenticidad y disponibilidad.
- Se evita la duplicidad de archivos y se respeta la estructura archivística definida por la TRD.
- Los documentos deben estar protegidos contra pérdida, manipulación indebida y deterioro.

c) Tiempo de retención

Según la TRD del municipio:

- El expediente PQRSDF deberá permanecer en la etapa **de gestión** el tiempo indicado para la serie documental correspondiente.
- Posteriormente, pasará a la etapa **central**, donde permanecerá según los periodos definidos por la TRD.
- Una vez cumplidos los tiempos, se determinará si procede su **eliminación o conservación permanente**, según las tablas aprobadas.

d) Disposición final

El proceso de disposición final debe:

- Cumplir con la normatividad archivística.
- Ser autorizado por el Comité Interno de Archivo.



- Registrar el acta correspondiente a la eliminación o transferencia.
- Garantizar la protección de datos personales durante todo el proceso.

e) Confidencialidad y protección de datos

El manejo del expediente debe cumplir con:

- Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales)
- Medidas de seguridad básicas y avanzadas del Sistema PQRSD
- Accesos restringidos solo a personal autorizado
- Prohibición de divulgar información sin autorización del titular

f) Responsables

Los responsables de la correcta gestión documental del expediente son:

- **Técnico de Gestión Documental**
- **Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos**
- **Dependencia asignada**, respecto a la elaboración y carga de documentos
- **Administrador del Sistema PQRSD**

9. Normatividad Aplicable

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) en la Alcaldía Municipal de Remedios se fundamenta en el siguiente marco normativo:

9.1. Normatividad Constitucional

- **Constitución Política de Colombia (1991):**
 - Artículo 23: Derecho fundamental de petición.
 - Artículos 209 y 270: Principios de función administrativa, control ciudadano y participación.

9.2. Normatividad sobre el Derecho de Petición y Procedimientos Administrativos

- **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho fundamental de petición en todas sus modalidades.
- **Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).**
- **Ley 2080 de 2021:** Reforma del CPACA.



- **Decreto 491 de 2020:** Medidas sobre notificaciones electrónicas y trámites digitales.

9.3. Normatividad de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- **Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia:** Régimen de acceso a la información pública.
- **Decreto 103 de 2015:** Reglamenta la Ley 1712.
- **Ley 2013 de 2019:** Publicación de declaraciones de bienes y rentas.

9.4. Normatividad de Protección de Datos Personales

- **Ley 1581 de 2012:** Protección de datos personales.
- **Ley 1266 de 2008:** Habeas data financiero.
- **Decreto 1377 de 2013:** Reglamentación parcial.

9.5. Normatividad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

- **Decreto 1499 de 2017:** Adopta el MIPG.
- **Ley 489 de 1998:** Organización de las entidades de la administración pública.
- **Directrices y lineamientos del DAFP** sobre Servicio al Ciudadano, Gestión Documental y Gestión con Valores.

9.6. Normatividad del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)

- **Ley 2195 de 2022:** Transparencia y lucha contra la corrupción.
- **Decreto 1083 de 2015** (modificado por el Decreto **1122 de 2024**): Unifica las acciones de integridad, participación, acceso a la información, transparencia y riesgo de corrupción.
- **Anexo Técnico PTEP – DAFP 2024–2025.**

9.7. Normatividad Archivística y Gestión Documental

- **Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos.**
- **Acuerdos del Archivo General de la Nación (AGN):**
 - Acuerdo 060 de 2001 (TRD).
 - Acuerdo 042 de 2002 (PGD).
 - Acuerdo 027 de 2006 (valoración documental).

- **Tablas de Retención Documental (TRD) de la Alcaldía de Remedios.**



9.8. Normatividad Institucional

- Política de Servicio al Ciudadano del Municipio de Remedios.
- Protocolo de Atención al Ciudadano
- Manual de Atención al Ciudadano del Municipio.
- Resolución 025 de 2020 – Buzón de Sugerencias.
- Lineamientos internos emitidos por el CIGD.

10. Firma de aprobación

En constancia de lo anterior, la presente **Guía para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** ha sido revisada, validada y aprobada por las autoridades responsables, en cumplimiento del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, de la **Política de Servicio al Ciudadano del Municipio de Remedios** y del **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)**, garantizando su coherencia, aplicabilidad y uso institucional.

ELABORADO POR	REVISADO POR	VISTO BUENO /CONTROL INTERNO	APROBADO POR
Laura María García Bedoya Contratista – MIPG	Gloria Liliana Suárez López Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial David Enrique León Chico Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Carlos Franqui Arango Jefe Oficina de Control Interno	Albeiro Arenas Molina Alcalde Municipal de Remedios