

	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 1 de 3
	Macroproceso	APOYO	Código	A-SC-QR-02
	Proceso	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	01
	Formato	ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Vigencia	23/11/2021

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO	Garantizar que las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad ante la Entidad, se desarrollen dentro de un orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables.
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad, termina con la respuesta y el seguimiento a las mismas. Las QRS pueden estar relacionadas con cualquiera de los procesos, servicios o dependencias de la Entidad.
DEFINICIONES	QUEJA: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que presta una autoridad administrativa. RECLAMO: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso. SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la entidad.
PRODUCTO O SERVICIO	Desarrollo de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal conforme a los requisitos legales aplicables.
RECURSOS	Humanos: Jefe de dependencia. Director operativo de sistemas. Tecnológicos: Computador, Internet, Software. Físicos: Papelería, Oficina.
NORMATIVIDAD	
• Ley 87 de 1993 • Decreto 1826 de 1994 • Decreto 1537 de 2001 • Ley 1474 de 2011	

	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 2 de 3
	Macroproceso	APOYO	Código	A-SC-QR-02
	Proceso	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	01
	Formato	ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Vigencia	23/11/2021

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Registro y/o documento	Punto de Control
1	Inicio			
2	Se Recepciona la queja, reclamo o sugerencia presentada por el usuario en el formato registro de P.Q,R,S y la registra en la Planilla para el Control de Solicitudes. Cuando la solicitud sea presentada en oficio debe manejar radicado de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Gestión Documental. Nota 1: La Queja, Reclamo o Sugerencia también podrá ser recepcionada mediante el buzón de sugerencias de la entidad, mensualmente se revisa la información de los buzones de sugerencias; se registra en los formatos respectivos y les envía la relación a las dependencias competentes para el trámite en el formato registro de Q, R, S. Nota 2: Semestralmente el jefe de control interno se solicita al funcionario de sistemas reporte de las P. Q, R, S reportadas a través de la Página Web de la entidad.	Funcionario Radicador Director operativo sistemas	Libro Radicador Formato de QRS Correo electrónico	
3	El funcionario competente una vez radicada la información le envía el original a la dependencia competente, el formato y las evidencias que presenta el peticionario para su trámite. Y se reserva una fotocopia o scanner.	Funcionario Radicador	Formato Q, R, S	
4	El funcionario competente analiza la solicitud y procede a darle trámite.	Funcionario Competente Todas las	Oficio	

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
7422012 – 7422011
cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 3 de 3
	Macroproceso	APOYO	Código	A-SC-QR-02
	Proceso	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	01
	Formato	ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Vigencia	23/11/2021

No.	Actividad	Responsable	Registro y/o documento	Punto de Control
	Si es viable realiza las actividades requeridas para cumplir con la solicitud y elabora respuesta al usuario. Si no es viable realiza respuesta al usuario justificando la no viabilidad y si es necesario envía copia a la Oficina de Control Interno.	dependencias		
5	Actualiza la información en los formatos respectivos de P. Q, R, S.	Funcionario Competente	Formato Q, R, S	
6	Mensualmente se consolida la información en el formato control de las Q, R, S de todas las dependencias, si hay anomalías en los registros se remite a la dependencia responsable de solucionar para dar claridad a las inconsistencias.	Funcionario Competente		
7	El jefe de control interno, solicitará al auxiliar administrativo del Registro Único de derechos de petición del semestre, el cual será consolidado con el formato control de las P. Q, R, S del mismo periodo. Posteriormente realizara una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la Jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento, lo cual se plasmara en el informe respectivo que se remitirá al Contralor y se publicara en la página web de la entidad.	Jefe de control Interno	Informe Semestral de atención al ciudadano 2025	
8	Fin			

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
7422012 – 7422011
cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co

