


<p>6</p>  <p><b>ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA</b></p>	<p><b>MACROPROCESO:</b> Gestión Humana y Desarrollo Logístico</p>	<p>CODIGO: GHD.CT-08.PR-01</p>
	<p><b>PROCESO:</b> Servicio al ciudadano</p>	<p>Rev. No:2</p>
	<p><b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>Fecha Emisión: septiembre 2025</p>
		<p>Página 1 de 9</p>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para que el proceso de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga realice la atención y clasificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentados por los ciudadanos y grupos de valor, a través de los canales de comunicación establecidos; así como también la asignación de dichas PQRSD, de acuerdo a la competencia de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal; garantizando el derecho de acceso a la información pública, la oportunidad de respuesta y la satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor.

## 2. ALCANCE

El presente documento inicia con la recepción, verificación, clasificación y asignación de las PQRDS, continua con el seguimiento y cierre de las mismas, finaliza con la elaboración de informes e indicadores del proceso.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1. Petición:

Cualquier solicitud que el ciudadano haga al funcionario, relacionada con el servicio que presta y es de obligatorio cumplimiento. El ciudadano puede presentar una petición solicitando información sobre la prestación de un servicio o una consulta.

### 3.2. Queja:

Manifiesto de inconformidad, disgusto o descontento expresada por algún ciudadano generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de funcionarios de la Administración Municipal y los procesos que intervienen en ella.

### 3.3. Reclamo:


Solicitud expresada por algún ciudadano, exigiendo un derecho o el cumplimiento de un requisito relacionado con el servicio prestado por la entidad o la revisión del servicio motivo de inconformidad (Ej. Solicitud de la revisión de la facturación de los impuestos).

### 3.4. Denuncia:

Documento en que se da noticia a la Alcaldía Municipal de la comisión de un delito o de una falta.

### 3.5. Sugerencia:

Propuesta o idea que se presenta para mejorar los procesos o procedimientos de la Entidad.

6 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Humana y Desarrollo Logístico	CODIGO: GHD.CT-08.PR-01
	<b>PROCESO:</b> Servicio al ciudadano	Rev. No:2
	<b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b>	Fecha Emisión: septiembre 2025
		<b>Página 2 de 9</b>

### 3.6. Reconocimiento:

Es una exaltación por parte de los ciudadanos a la entidad, por el servicio prestado o mejoras que se hayan implementado al mismo.

### 3.7. ORFEO GPL:


Orfeo es software para la gestión documental y de procesos, que permite incorporar la gestión de los documentos a los procesos de cualquier organización, automatizando procedimientos con importantes ahorros en tiempo, costos y recursos, así como el control sobre los documentos.

## 4. REFERENCIAS

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.
- Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas SIG.PR-01.
- Procedimiento Control del Producto No Conforme SIG.PR-06.
- Manual de Calidad SIG.MA-01.
- Procedimiento Comunicación Interna y Externa GM.PR-02.
- Manual de Software Orfeo
- Reglamento Interno de Archivos y Correspondencia.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto DAM-1100-172-2016.


## 5. REGISTROS

- Formato Recepción y Seguimiento de Peticiones / Quejas / Reclamos / Denuncias / Sugerencias / GHD.CT03.PR-05-F1.
- Formato Plantilla de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias / GHD.CT08.PR-01-F2.


<p>6</p>  <p><b>ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA</b></p>	<p><b>MACROPROCESO:</b> Gestión Humana y Desarrollo Logístico</p>	<p>CODIGO: GHD.CT-08.PR-01</p>
	<p><b>PROCESO:</b> Servicio al ciudadano</p>	<p>Rev. No:2</p>
	<p><b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>Fecha Emisión: septiembre 2025</p>
		<p>Página 3 de 9</p>

## 6. PROCEDIMIENTO


No.	Actividad (Flujograma)	Descripción	Responsable (Cargo)	Registro
1	Generalidades sobre el trámite de las PQRDS	<p>Para el trámite de las PQRSD, la Alcaldía Municipal ha establecido la Oficina de PQRSD, ubicada en las instalaciones de la Carrera 13 # 6-50, adscrita al sub proceso de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Las PQRDS serán tramitadas y gestionadas únicamente por el Sistema de Gestión Documental ORFEO GPL. Exceptuando las dirigidas a la Secretaría de Educación se utiliza el software SAC y se radican directamente en las instalaciones de la Secretaría de Educación en el IMDER Carrera 12 #4 Sur-33 Piso 2.</p>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Secretario</p>	Instrucciones y paso a paso Gestión de PQRDS - Versión Libre
2	Recepción de las PQRDS	<p>Se determinó por parte de la alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga los siguientes medios para captar y asignarle número de radicado las PQRDS formuladas por la ciudadanía y los grupos de valor:</p> <p>A) Medio escrito: Ventanilla única</p> <p>B) Contacto Directo (verbal): Ventanilla Única</p> <p>C) Correo Electrónico Institucional: <a href="mailto:pqrd@guadalaradebuga-valle.gov.co">pqrd@guadalaradebuga-valle.gov.co</a></p> <p>D) Página Web Institucional: <a href="https://www.guadalaradebuga-valle.gov.co/peticiones-quejas-reclamos">https://www.guadalaradebuga-valle.gov.co/peticiones-quejas-reclamos</a></p>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Secretario</p>	<p>GHD.CT03.PR-05-F1 - Recepción y Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.</p> <p>Formulario Electrónico Pagina Web</p> <p>Derecho de petición y/o Solicitud ciudadana Versión Libre</p>
		<p>Revisar la PQRDS en cuanto a su contenido y deberá establecer si está debidamente formulada, si está completa, si cumple los siguientes requisitos establecidos por la ley 1755 del 2015:</p>		

<p>6</p> 	<p><b>MACROPROCESO:</b> Gestión Humana y Desarrollo Logístico</p>	<p>CODIGO: GHD.CT-08.PR-01</p>
	<p><b>PROCESO:</b> Servicio al ciudadano</p>	<p>Rev. No:2</p>
	<p><b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>Fecha Emisión: septiembre 2025</p>
		<p><b>Página 4 de 9</b></p>


<p>3</p>	<p>Verificación de las PQRDS</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La designación de la autoridad a la que se dirige.</li> <li>2. 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 petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.</li> <li>3. El objeto de la petición.</li> <li>4. Las razones en las que fundamenta su petición.</li> <li>5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.</li> <li>6. La firma del petionario cuando fuere el caso.</li> <li>7. No se deberá negar a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</li> <li>8. La PQRDS no se considerará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente,</li> <li>9. Toda PQRDS que sea enviada a las dependencias deberá ser tipificada por éstas, de acuerdo a las Tablas de Retención Documental.</li> <li>10. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.</li> </ol>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Secretario</p>	<p>Instrucciones y paso a paso Gestión de PQRDS - Versión Libre</p>
----------	----------------------------------	--	--	---

<p>6</p> 	<p><b>MACROPROCESO:</b> Gestión Humana y Desarrollo Logístico</p> <p><b>PROCESO:</b> Servicio al ciudadano</p> <p><b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>CODIGO: GHD.CT-08.PR-01</p>
		<p>Rev. No:2</p>
		<p>Fecha Emisión: septiembre 2025</p>
		<p>Página 5 de 9</p>

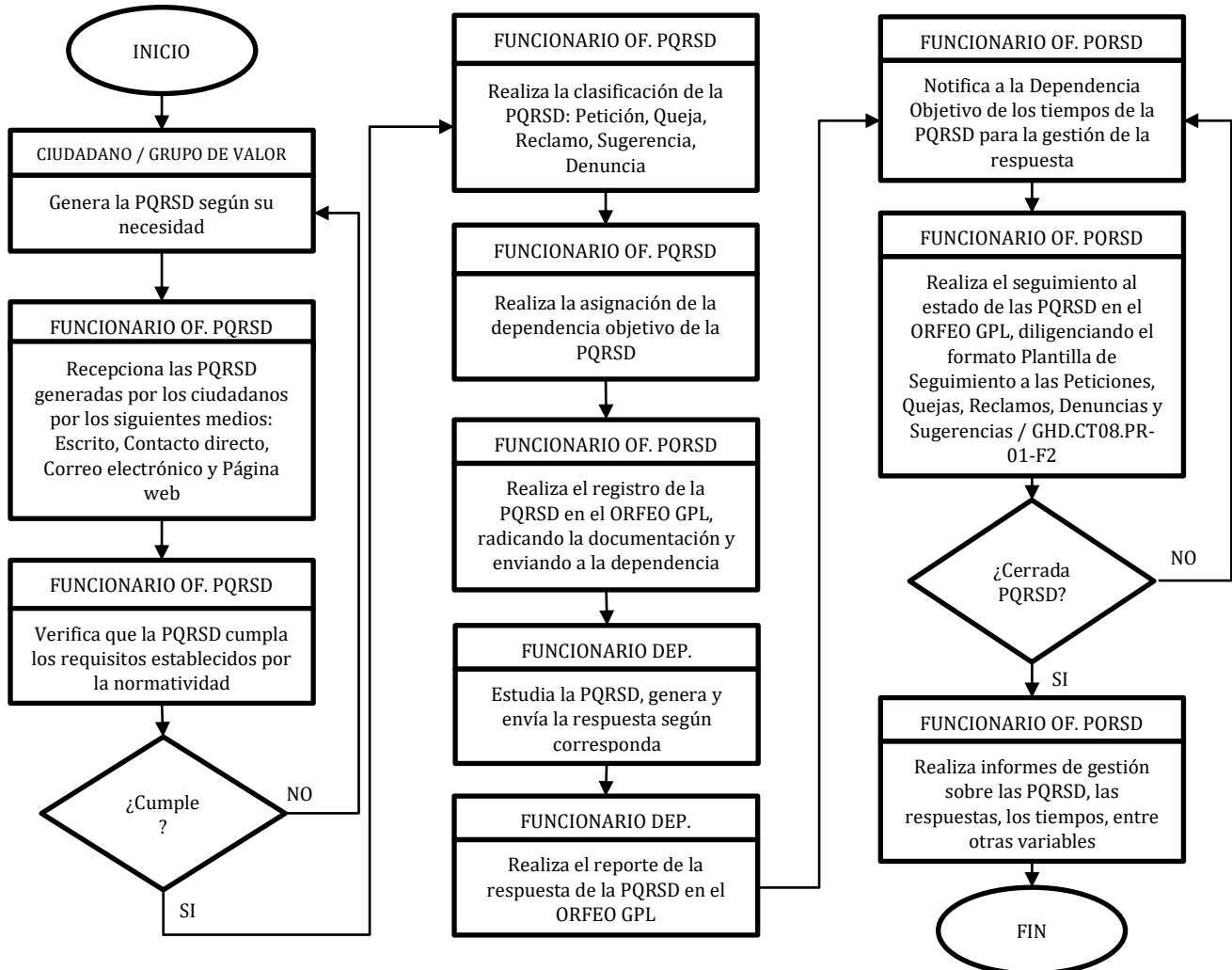
		<p>11. Las peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles.</p> <p>12. Las peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p>		
4	Clasificación de las PQRDS	El funcionario realiza la clasificación de la PQRSD de acuerdo a su contenido y con base a las definiciones establecidas en este documento, específicamente en el numeral 3 Definiciones	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Secretario</p>	Aplicativo ORFEO - GPL
5.	Asignación de dependencia objetivo de la PQRDS	<p>Una vez realizada la clasificación de la manifestación como petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, se procede a establecer cuál es la Secretaría responsable de emitir la posible respuesta.</p> <p>1010 PQRSD</p> <p>1100 Alcaldía de Guadalajara de Buga</p> <p>1200 Dirección Administrativa</p> <p>1300 Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad</p> <p>1400 Secretaría de Planeación</p> <p>1500 Secretaría de Obras Públicas e Infraestructura</p> <p>1600 Secretaría de Agricultura y Medio Ambiente</p> <p>1700 Secretaría de Hacienda</p> <p>1701 Contabilidad</p> <p>1702 Tesorería</p> <p>1800 Secretaría de Desarrollo Institucional</p> <p>1801 Archivo</p> <p>1900 Secretaría de Educación</p> <p>2000 Secretaría de Salud</p> <p>2100 Secretaría de la Movilidad</p> <p>2200 Secretaría de Bienestar Social y Participación</p> <p>2300 Secretaría de Cultura</p>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Secretario</p>	Aplicativo ORFEO - GPL


 <p><b>ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA</b></p>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Humana y Desarrollo Logístico	CODIGO: GHD.CT-08.PR-01
	<b>PROCESO:</b> Servicio al ciudadano	Rev. No:2
	<b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b>	Fecha Emisión: septiembre 2025
		<b>Página 6 de 9</b>

		2400 Oficina de Control Interno Disciplinario 2500 Oficina de Control Interno		
6	Registro en ORFEO	<p>Realizar el registro en el software ORFEO de la siguiente manera.</p> <p>Se ingresa a través de <a href="http://alcaldia.buga.gov.co/orfeo/login.php">http://alcaldia.buga.gov.co/orfeo/login.php</a> , Se digita el usuario y la clave asignada. Dentro del aplicativo se observa el estado de los documentos del área, Luego se procede con el registro de los campos necesarios para la identificación del peticionario se procede a radicar la PQRDS.</p> <p>Se selecciona la dependencia a quien le corresponde, Se adjunta el documento original en pdf. Una vez se radica la PQRDS se genera un consecutivo que permite realizar seguimiento al mismo. Para mayor detalle en cuanto al funcionamiento y las características del software se puede remitir al Manual de ORFEO GPL</p>	Técnico Administrativo  Auxiliar Administrativo  Secretario	Aplicativo ORFEO - GPL
7	Tiempos de Respuesta de las PQRDS	<p>Las PQRDS que presenten los ciudadanos deben responderse de acuerdo a los términos de ley 1755 del 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de documentos e información 10 días hábiles</li> <li>• Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias 15 días hábiles</li> <li>• Consultas 30 días hábiles</li> </ul>	Funcionario Encargado de gestionar y dar respuesta	Aplicativo ORFEO – GPL  Plantilla de respuesta por dependencia
8	Seguimiento a las PQRDS	<p>Se revisan diariamente los radicados en la plataforma ORFEO, se identifican las PQRDS las cuales son registradas a la planilla de seguimiento(Excel), periódicamente se revisan los radicados de las planillas para verificar si las Secretarías dieron respuesta. Ante posible demora en la respuesta, la oficina de PQRDS deberá informar a la dependencia en cuestión sobre</p>	Técnico Administrativo	Aplicativo ORFEO – GPL  GHD.CT08.PR-01-F2 Planilla de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

<p>6</p> 	<p><b>MACROPROCESO:</b> Gestión Humana y Desarrollo Logístico</p> <p><b>PROCESO:</b> Servicio al ciudadano</p> <p><b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>CODIGO: GHD.CT-08.PR-01</p>
		<p>Rev. No:2</p>
		<p>Fecha Emisión: septiembre 2025</p>
		<p><b>Página 7 de 9</b></p>

		la proximidad de la fecha límite para contestar		
9	Cierre de PQRDS	Posterior al envío de la respuesta a la ciudadanía, el funcionario puede proceder a archivar y cerrar la PQRDS	Funcionario Encargado de gestionar y dar respuesta	Aplicativo ORFEO – GPL
10	Informes estadísticos de PQRDS	Elaborar informes mensuales (mes vencido) o cada que una instancia superior lo requiera, sobre la totalidad de la cantidad de PQRDS ingresadas, contestadas y no contestadas hasta la fecha de corte, discriminando por dependencia y por tipo de PQRDS, con sus respectivos soportes de seguimiento y enviar el informe a las partes interesadas. Adicional a ello se efectúan seguimientos cuatrimestrales a la gestión de la PQRSD y se generarán los oficios que correspondan.	Técnico Administrativo  Secretaria de Desarrollo Institucional	Aplicativo ORFEO – GPL  Plantilla de respuesta por dependencia  Presentación Informe Gestión PQRDS versión libre


**DIAGRAMA DE FLUJO**


6  <b>ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Humana y Desarrollo Logístico	CODIGO: GHD.CT-08.PR-01
	<b>PROCESO:</b> Servicio al ciudadano	Rev. No:2
	<b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b>	Fecha Emisión: septiembre 2025
		Página 9 de 9

## 1. ANEXOS

- Formato Recepción y Seguimiento de Peticiones / Quejas / Reclamos / Denuncias / Sugerencias / GHD.CT03.PR-05-F1.
- Formato Plantilla de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias / GHD.CT08.PR-01-F2.
- Presentación Informe Gestión PQRDS versión libre.
- Instrucciones y paso a paso Gestión de PQRDS - Versión Libre.

## 2. HISTÓRICO DE REVISIONES

No. Revisión	Fecha	Modificaciones
0	septiembre 2023	Se traslada el procedimiento de PQRDS del proceso Gestión documental al proceso de Servicio al ciudadano, se actualizan el paso a paso de las actividades y se modifica el código del procedimiento y los formatos asociados
1	Julio 2024	Se retira el logo de acuerdo a la ley 2345 del 2023
2	Septiembre 2025	Se modifica toda la estructura del procedimiento, de acuerdo a lo siguiente: Generalidades sobre el trámite de las PQRSD Recepción de las PQRSD Verificación de las PQRSD Clasificación de las PQRSD Asignación de dependencia objetivo de la PQRSD Registro en ORFEO Tiempos de respuesta de las PQRSD Seguimiento a las PQRSD Cierre de las PQRSD Informes estadísticos de PQRSD Se actualiza al nuevo formato