



PROCEDIMIENTO

PARA PETICIONES

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

O DENUNCIAS

VERSIÓN 9.0

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JENNIFER ADRIANA MEJIA AMAYA	JENNIFER ADRIANA MEJIA AMAYA	YENNY RUBIELA MANCERA CAMELO
ASESORA DE PLANEACIÓN, GESTION DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	ASESORA DE PLANEACIÓN, GESTION DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	CONTRALORA DEPARTAMENTAL DEL META
FECHA	FECHA	FECHA
22/04/2019	22/04/2019	22/04/2019

DE USO EXCLUSIVO PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

1. OBJETIVO

Definir y establecer los parámetros para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía y partes interesadas de la Contraloría Departamental del Meta, de acuerdo con la normatividad existente para ello.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la denuncia, queja, reclamo o sugerencia inherente al servicio y termina con el traslado de la misma, bien sea al Despacho del Contralor (a), Secretaria General, la Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo, la Contraloría auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, al Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones o al funcionario encargado de dar respuesta a la petición presentada.

3. DEFINICIONES O GLOSARIO

- Consulta: Presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- Contingencia: Evento que impide de manera temporal las comunicaciones con los clientes y partes interesadas
- Denuncia: Definición en el control fiscal. La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.
- Derecho de Petición: Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.
- Desistimiento: acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito. Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10)

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, lapso en el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

- Notificación: acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso. Esta puede darse de manera personal, escrita, por correo electrónico, o cualquier medio idóneo para transferencia de datos o por aviso.
- Notificación por Aviso: es el medio de comunicación, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publica en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.
- 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.
- Protección de la reserva documental: para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Contraloría Departamental del Meta deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este procedimiento.
- 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.
- Quejoso: Persona o entidad que informa de una situación irregular.
- PQRSD: Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia
- 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.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

- Solicitud de Información: El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Contraloría Departamental del Meta y sus distintas dependencias.
- Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- Visibilidad: Es la capacidad de la entidad para hacer públicas sus políticas, procedimientos y decisiones, de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada.

4. RESPONSABLES

Son responsables de actualizar, mantener, controlar y hacer cumplir este procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias inherentes al servicio y derechos de petición, el (a) Secretario (a) General, el (a) Asesor (a) del Despacho, el Contralor (a) Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo, el Contralor (a) auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, el Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, según el asunto de la PQRSD.

5. DESARROLLO O CONTENIDO

5.1 CRITERIOS O TRATAMIENTO

Las directrices para el tratamiento de las PQRSD en la entidad estará basado en los criterios de:

- ✓ Visibilidad: Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los usuarios, los funcionarios y otras partes interesadas.
- ✓ Accesibilidad: Estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas; ser fácil de comprender y utilizar; estar en un lenguaje sencillo y haber asistencia; estar la información disponible en todos los idiomas en que hayan sido ofrecidos los servicios incluyendo formatos alternativos de forma que ningún reclamante pueda ser perjudicado. Finalmente, brindar canales virtuales de información acordes con la estrategia de Gobierno en Línea y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

- ✓ **Respuesta diligente:** La recepción de cada queja es reconocida al reclamante inmediatamente y ser tratada con prontitud de acuerdo los términos estipulados en la ley.
- ✓ **Objetividad:** Cada PQRSD es tratada de manera objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas.
- ✓ **Confidencialidad:** Únicamente se pone a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la Entidad, y no divulga sin el consentimiento expreso del usuario o reclamante.
- ✓ **Enfoque al Usuario:** La organización adopta un enfoque al usuario para que la Entidad sea receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar el compromiso para la resolución de las mismas.

5.2. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para que el ciudadano pueda ejercer su derecho, la Contraloría Departamental del Meta dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para recepcionar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la comunidad:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Responsable de la recepción de la PQRS y/o denuncia
Presencial	Módulo de recepción para orientación y radicación	Carrera 34 N° 35 -38 Barzal Bajo	Ventanilla Única
	Atención por Correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000118190	Funcionario de la Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo
	Central telefónica Línea fija desde Villavicencio	6704119 6704123 6704019 6704141 6724069	Ventanilla Única



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

Virtual	Aplicativo PQRS página Web	http://www.contraloriame.ta.gov.co/sitio/?page_id=10553	Ventanilla Única
	Aplicativo Denuncias página web	http://www.contraloriame.ta.gov.co/sitio/?page_id=6511	Ventanilla Única
	Correo electrónico	despacho@contraloriame.ta.gov.co Otros correos institucionales	Secretaria de Despacho del (a) Contralor (a) Departamental Funcionario con cuenta de correo institucional
	Redes Sociales Chat en la página web de la Entidad	Facebook: /ContraloriaMeta/ Twitter: @ContraloriaMeta http://www.contraloriame.ta.gov.co/sitio/	Funcionario de la Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Carrera 34 N° 35 -38 Barzal Bajo	Ventanilla Única

5.3. PETICIONES

Tipos de requerimientos y tiempo máximo de respuesta:

Tipo de Requerimiento		Días máximos de respuesta
Derecho de petición de interés particular	. Petición de reconocimiento de un derecho	15
	. Petición de intervención de la entidad o funcionario	
	. Petición de resolución de una situación jurídica	
	. Petición de Prestación de un servicio	
	. Reclamo	
Derecho de petición de interés general		15
Derecho de petición de consulta		30
Derecho de petición de información		10
Quejas		15
Denuncias		15
Solicitud de Aplazamiento de audiencias		5
Certificado laboral		10



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

Solicitud de Prorroga	10
Sugerencias	15
Tutela	2 o según el termino otorgado por el juez
Traslado por competencia	5

- El derecho de petición debe ser resuelto dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación del mismo. Cuando se solicite información, en caso de que se requieran copias de documentos que reposen en la entidad el trámite es dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, siempre y cuando se sufragen los gastos de estas copias, en caso de no dar contestación se entenderá por aceptada, y las copias se entregarán a los (3) días siguientes. Si la petición va dirigida a la obtención de conceptos o consultas esta solicitud será resuelta dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Si la entidad no es la competente para resolver la petición informa de manera inmediata al interesado o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción.
- Cuando no fuere posible resolver en los plazos señalados, se debe informar al interesado antes de la fecha de vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable que no podrá exceder el doble del inicial previsto.
- Para dar respuesta a las peticiones presentadas, la Contraloría Departamental del Meta, no podrá pedir documentación que repose en los archivos de la entidad.
- Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, la cual es necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requiere al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactiva el término para resolver la petición. Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- Si el asunto de la denuncia recepcionada son solicitudes a otras entidades con copia a la Contraloría Departamental, se le debe dar traslado a la entidad competente y remitir la respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

- En lo que hace relación con las peticiones reiteradas ya resueltas en la contestación, se puede remitir a las respuestas anteriores con la excepción de temas que versen sobre derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos siempre que en la nueva petición se subsane.
- Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Contraloría puede dar una única respuesta y entrega copia de la misma a quien la solicite.
- Solo tienen carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley.

5.3.1. Proceso para dar respuesta a los requerimientos

- Los derechos de petición y demás requerimientos, pueden ser radicados por personas naturales o jurídicas, ya sea de manera verbal o escrita; si es verbal de forma presencial se diligencia el formato 600.02.504, y los escritos pueden contener lo siguiente; designación de la autoridad a la que se dirige, nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado si es el caso, documento de identidad y dirección y podrá agregar número de fax o dirección electrónica, objeto de la petición, las razones en que se apoya, relación de documentos que se acompañan, firma del peticionario cuando fuere el caso.

Si el peticionario es persona jurídica que deba estar inscrito en el registro mercantil, está obligada a indicar su dirección electrónica.

- Los derechos de petición o denuncias presentadas a través del aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la página web de la entidad y los recepcionados en otros correos electrónicos distintos a despacho@contraloriameta.gov.co, son atendidos por un funcionario de Ventanilla Única.

En caso de que la petición sea hecha a través de otro canal virtual como redes sociales, chat y cumpla los requisitos establecidos por la ley, se debe imprimir la petición para que sea radicada formalmente en Ventanilla Única.

- En caso de ausencia del encargado del aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD o del responsable de otros



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

canales virtuales, se deberá designar por memorando a un funcionario responsable que recepcione lo correspondiente.

- Cuando las peticiones sean realizadas por los ciudadanos de forma personal, el funcionario designado para su atención deberá actuar conforme al Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano (Básico y Preferencial), teniendo en cuenta que recepcione en el formato 600.02.178 las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS) o Denuncias; informe, oriente, radique, clasifique, de respuesta inicial, direcciona cuando sea necesario y realice seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones.
- Una vez radicada la PQRSD en Ventanilla Única, se digitaliza, se ingresa al Sysman como correspondencia y luego se realiza el traslado a la dependencia correspondiente de acuerdo al asunto de la PQRSD.
- Los documentos físicos de la correspondencia, son enviados al Despacho del (a) Contralor (a) Departamental, para su conocimiento y después la Secretaria del Despacho los remite a la dependencia encargada de dar respuesta con una nota interna en la que se establece el plazo máximo de contestación y guarda copia de éste en una carpeta denominada copia de derechos de petición.

NOTA INTERNA DE CORRESPONDENCIA		
RADICADO N° :		
PASE A: _____	Fecha _____	
PASE A: _____	Fecha _____	
Para su información	Favor tramitar	
Derechos Petición:		
Denuncia <input type="checkbox"/>	Interés Particular	<input type="checkbox"/>
Información <input type="checkbox"/>	Interés General	<input type="checkbox"/>
Queja <input type="checkbox"/>	Consulta	<input type="checkbox"/>
Fecha máxima de respuesta	DD	MM AA
OBSERVACIONES: _____		

- El (a) Jefe de la Dependencia encargada de dar respuesta, asigna la PQRSD a un funcionario del área (responsable final), para que proyecte la respectiva respuesta.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

- La respuesta debe ser proyectada por el responsable final y enviarla al Despacho del (a) Contralor (a) Departamental para su firma y envío, mínimo dos (02) días antes de cumplirse el término de respuesta al peticionario, con excepción de los documentos cuyo plazo de respuesta sea menor a 10 días.
- De acuerdo a la serie documental, la secretaria que corresponda, envía la respuesta por cualquier medio autorizado al peticionario. Posteriormente, escanea la respuesta con el recibido o guía de envío, la sube a la carpeta pública de despacho, la carga en Sysman y finalmente, la entrega en físico a la secretaria de Despacho para su archivo correspondiente en la carpeta denominada copia de derechos de petición. De esa manera queda guardada la trazabilidad de la contestación a los derechos de petición.

Seguimiento:

- La Secretaria o funcionario delegado de cada una de la Dependencias, mensualmente diligencia el formato 600.02.568 Control Derechos de Petición con la información de las PQRSD y dentro de los primeros 15 días hábiles, el Jefe de cada área oficia al Despacho del (a) Contralor (a) Departamental los datos estadísticos del mes, tiempos de respuesta y observaciones de las PQRSD; paralelamente, envía el formato 600.02.568 Control Derechos de Petición al correo planeacion@contraloriameta.gov.co para que el Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones o funcionario delegado de seguimiento a los derechos de petición, consolide la información de los formatos de cada una de las dependencias y verifique el cumplimiento y respuesta oportuna de los derechos de petición y demás comunicaciones provenientes de las autoridades judiciales.
- El Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones o funcionario delegado de seguimiento a los derechos de petición, publica de manera mensual en la página web de la entidad la relación de recepciones y respuesta de solicitudes realizadas a la Contraloría Departamental del Meta, para lo cual crea la incidencia en el Sistema de Información GLPI.
- El (a) Secretario (a) General, trimestralmente incluirá en el informe de Gestión de la dependencia la consolidación de la información de las PQRSD del periodo.

5.3.2. Queja por conducta irregular del funcionario

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

El proceso parte con la queja del ciudadano o parte interesada por inconformidad en relación con la conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta en desarrollo de sus funciones, derivado de la ejecución de los procesos internos.

- El ciudadano o parte interesada puede presentar la queja de manera verbal o escrita. Cuando es escrita, a través de fax, correo electrónico, redes sociales o a través del aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias PQRS de la página web de la entidad se presenta en la recepción de la Contraloría donde se asigna un número de radicación para ser enviada al Despacho del (a) Contralor (a). Cuando es verbal, o cuando se reciba a través de la línea telefónica gratuita 018000118190, se recepciona en el formato 600.02.178 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS) o Denuncias, el cual se radica en la recepción de la entidad o Despacho del (a) Contralor (a) Departamental.
- El (a) Contralor (a) Departamental traslada la queja, al funcionario responsable del proceso administrativo disciplinario, quien se encarga de tramitarla de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.
- El (a) Secretario (a) de Despacho registra la queja inherente al servicio en el formato 600.02.403 Consolidado Quejas
- El (a) Secretario (a) General, trimestralmente incluirá en el informe de Gestión de la dependencia la consolidación de la información de quejas del periodo.

5.3.3. Reclamo y/o Sugerencias por prestación del servicio y/o producto

El proceso parte con la presentación del reclamo que el ciudadano o parte interesada por haber sido afectado en la prestación indebida del servicio, falta de atención a su solicitud y/o inconformidad del producto, derivado de la ejecución de los procesos internos.

- El ciudadano o parte interesada puede presentar el reclamo de manera verbal o escrita. Cuando es escrita, a través de fax, correo electrónico, chat, redes sociales, buzón de sugerencias o a través del aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias PQRS de la página web de la entidad se presenta en la recepción de la Contraloría donde se asigna un número de radicación para ser enviada al Despacho del (a) Contralor (a). Cuando es verbal, o cuando se reciba a través de la línea telefónica gratuita 018000118190, se recepciona en el formato 600.02.178 Recepción Peticiones,

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

Quejas, Reclamos o Sugerencias el cual se radica en la recepción de la entidad o Despacho del (a) Contralor (a) Departamental.

- Cuando es un reclamo por prestación del servicio, el (a) Contralor (a) Departamental traslada el reclamo, al funcionario responsable del proceso administrativo disciplinario, quien se encarga de tramitarla de acuerdo a lo establecido en dicho procedimiento.
- El (a) Secretario (a) de Despacho registra el reclamo o sugerencia inherente al servicio en el formato 600.02.505 Consolidado Reclamos y Sugerencias.
- Cuando es un reclamo respecto al producto recibido y/o sugerencia, el (a) Contralor (a) remite la petición al (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones para que verifique que el producto (Informe) se encuentra conforme con las características de calidad, es decir que se cumplió con lo establecido en el respectivo procedimiento.
- Si el producto (informe) no se encuentra conforme con las características de calidad, el (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones evalúa el efecto de la no conformidad en el formato 600.02.287 Matriz de Evaluación de Impacto para determinar el tipo de acción a realizar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Cuando es una sugerencia, el (a) Contralor (a) remite la petición al responsable del proceso y (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones para que analicen su pertinencia.
- El (a) Secretario (a) General, trimestralmente incluirá en el informe de Gestión de la dependencia la consolidación de la información de reclamos y sugerencias del periodo.

5.4. . DENUNCIAS

Las denuncias presentadas por la ciudadanía y que correspondan a actuaciones relacionadas a los sujetos de control se tramitan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento 600.01.12

5.5. ACCIONES DE CONTINGENCIA



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

En el evento que ocurran algunos sucesos que puedan generar interrupciones en las comunicaciones con los clientes y partes interesadas, la Contraloría Departamental del Meta garantiza la continuidad del funcionamiento frente a cualquier eventualidad a través de las siguientes acciones:

CANAL DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	ACCIONES DE CONTINGENCIA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Atención personal	Permiso, licencia, vacancia o incapacidades de la Secretaria Recepcionista	Nombrar reemplazo	Secretaria General
	Cambio de horario	Aviso en la entrada principal de la entidad, página web y redes sociales	Secretaria General Profesional Universitario de Talento Humano Profesional Gestión TIC
	Cierre temporal de la entidad	Aviso en la entrada principal de la entidad, página web y redes sociales	Secretaria General Profesional Gestión TIC
	Cambio de sede	Aviso en la entrada principal de la entidad, página web y redes sociales	Secretaria General Profesional Gestión TIC
Telefónico	Fallas técnicas del servicio	Aviso en la entrada principal de la entidad, página web y redes sociales	Secretaria General Profesional Gestión TIC
	Cambio de línea telefónica	Actualización página web y canales virtuales	Profesional Gestión TIC
	Nueva línea telefónica	Actualización página web y canales virtuales	Profesional Gestión TIC
Aplicativo web	Caída de la página	Informar por redes de comunicación alternas	Profesional Gestión TIC
	Cambio de dirección de la página	Informar por redes de comunicación alternas	Profesional Gestión TIC
	Hacker en la página web	Adecuar sitio indicando el inconveniente Informar por redes de comunicación alternas	Profesional Gestión TIC
	Permiso, licencia, vacancia o incapacidades de la Funcionaria de CAACFP	Designar a funcionario de ventanilla única	Secretaria General
Buzón de Sugerencias	Cambio del sitio	Aviso en recepción de la entidad	Técnico Administrativo - Almacenista
Chat, redes sociales	Permiso, licencia, vacancia o incapacidades de la Funcionaria de CAACFP	Designar a funcionario de Gestión TIC	Secretaria General
Correo electrónico	Permiso, licencia, vacancia o incapacidades del funcionario responsable del correo institucional respectivo	Nombrar reemplazo	Secretaria General

5.6. CONTROLES

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

El Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, realiza seguimiento y control mensual a través del formato 600.02.568 Control de Derechos de Petición.

El (a) Secretario (a) General realiza seguimiento y control trimestral a través de los formatos 600.02.403 Consolidado Quejas, 600.02.505 Consolidado Reclamos y Sugerencias y 600.02.568 Control de Derechos de Petición (Consolidado).

La Secretaria del Despacho del (a) Contralor (a) realiza seguimiento mensual a través del formato 600.02.567 Control de Derechos de Petición vs carpeta denominada copia de derechos de petición.

La Oficina Asesora de Control Interno vigila que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rinde al Despacho del (a) Contralor (a) un informe semestral sobre el particular.

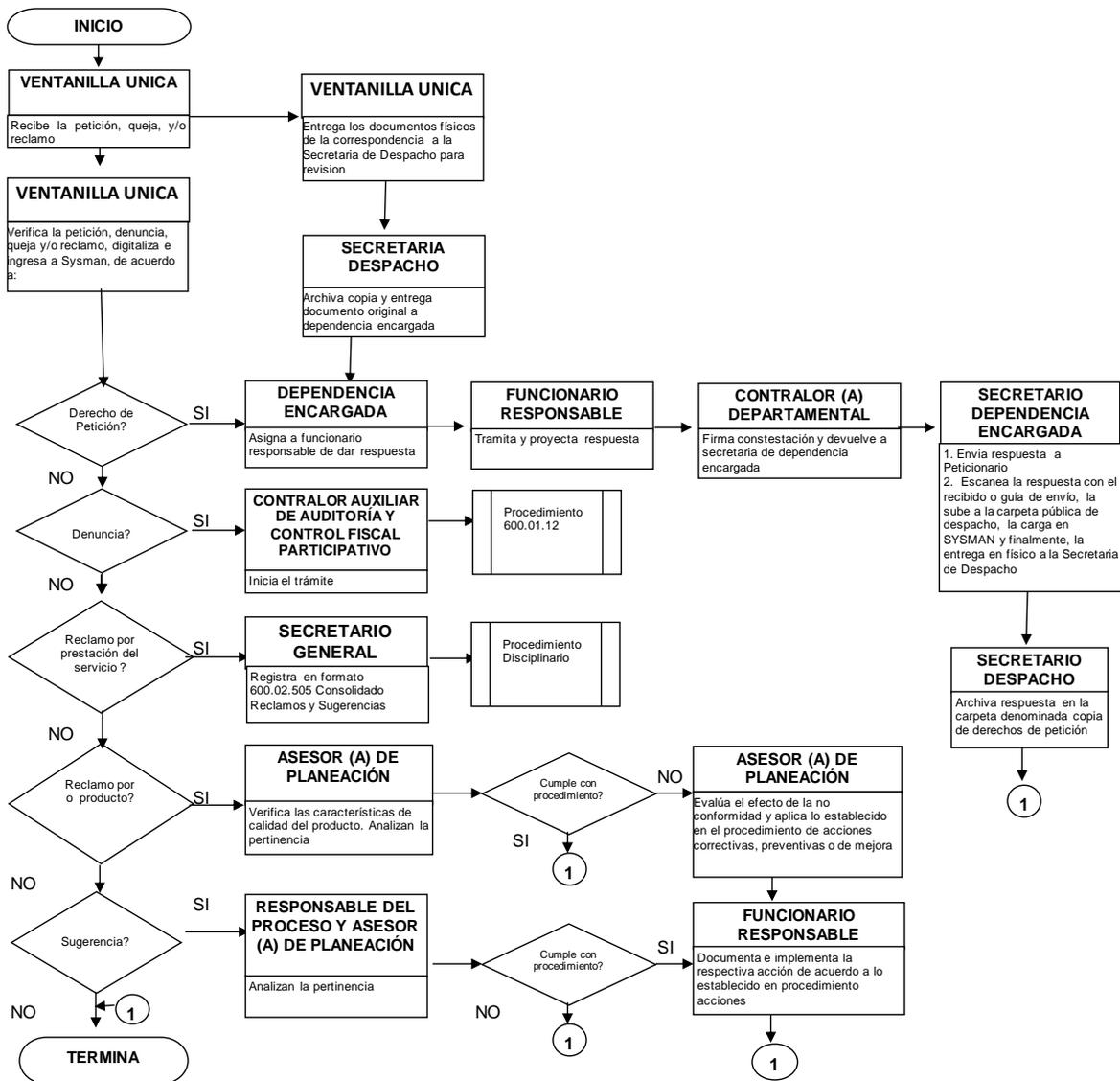
6. FLUJOGRAMA



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS

CÓDIGO: 600.01.72
VERSIÓN 9.0



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	CÓDIGO: 600.01.72 VERSIÓN 9.0

- Constitución Política de Colombia
- Normatividad relacionada con derecho de petición.

8. ANEXOS

- Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) o denuncias 600.02.178
- Consolidado de Quejas 600.02.403
- Consolidado de Reclamos y Sugerencias 600.02.505
- Control derechos de Petición 600.02.568
- Procedimiento de Denuncias 600.01.12