



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN

TRD – 2020-280.13.3.1

RESOLUCIÓN No. 001

(Mayo 21 de 2020)

“POR LA CUAL SE NOMBRA UN FUNCIONARIO ENLACE DE PQRSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES) DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES”.

La Dirección de comunicaciones del municipio de Palmira – Valle en uso de sus atribuciones legales y en cumplimiento al procedimiento de Atención al Ciudadano y.

CONSIDERANDO

- Que la Ley 1437 del 18 de enero del 2011 *“POR LA CUAL SE EXPIDE EL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO”*, estableció en el Título III Derecho de Petición ante las autoridades y Reglas Generales normas para el ejercicio de las PQRSF.
- Que Ley 1755 de 2015, *“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO”*.
- Que en el Decreto Nacional 1537 de 2001 “por la cual establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado”, adopta el modelo del SGC Sistema de Gestión de Calidad quien promueve la adopción de un enfoque de operación basado en el levantamiento de procesos y procedimientos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí, buscando lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes, siendo en este caso, para la ciudadanía en general;
- Que la Ley 734 de 2002 en el artículo 35, numeral 8 del Código Disciplinario Único

RESOLUCIÓN

"prohibiciones a todo servidor público" especifica las sanciones.

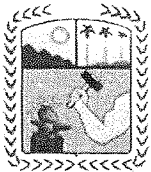
- El 27 de noviembre de 2015, el Sistema de Gestión del Municipio de Palmira fue certificado, al aprobar los requisitos especificados en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, con alcance a ocho actividades; alcance que fue ampliado el 22 de marzo de 2017 obteniendo un total de diez actividades certificadas por el **ICONTEC** bajo los códigos **SC-CER415753** y **GP-CER415751**.
- Que de conformidad con lo establecido en el procedimiento de Atención al Ciudadano Numeral 4 es responsabilidad de los Secretarios de Despacho, Directores y Jefes de Oficina de promover en sus dependencias, los diferentes mecanismos de atención al ciudadano y responder con calidad y oportunidad todas las solicitudes requeridas por los diferentes medios de atención.
- Que para una correcta implementación, mantenimiento y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión, el Comité Institucional de Coordinación y el Alcalde Municipal como responsable del sistema, han determinado que haga parte de la estructura del mismo un comité técnico para cada proceso.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETIVO: Que es deber de los Secretarios de Despacho nombrar un funcionario enlace de planta para las PQRSF de cada oficina.

ARTICULO SEGUNDO: Que a los Secretarios de despacho, Directores y enlaces de PQRSF de cada dependencia se le asignará un usuario en el módulo de gestión documental del aplicativo SIIF WEB, que les permitirá realizar consultas acerca del estado de vencimiento de términos de las PQRSF radicadas y direccionadas a sus dependencias.

ARTÍCULO TERCERO: El enlace de PQRSF designado deberá velar por la Gestión oportuna y seguimiento a las respuestas de las PQRSF radicadas a sus dependencias al igual que estar pendiente de los funcionarios de planta y contratistas que terminen su contrato o salgan a gozar del turno de vacaciones.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN

ARTICULO CUARTO: Es deber del enlace informar al peticionario al igual que al líder del proceso acerca del trámite en que se encuentra su petición, si aún no se ha dado respuesta dentro de los términos establecidos, se envía por medio designado por el peticionario.

ARTICULO QUINTO FUNCIONARIO ENLACE: El funcionario enlace para la realización al seguimiento de las PQRSF de la Administración Municipal y de la Dirección de comunicaciones es la Funcionaria:

CLAUDIA PATRICIA REYES HENAO

PARÁGRAFO 1°. Cuando la Secretaria de Participación Comunitaria lo estime necesario para el cumplimiento de sus funciones, podrá invitar a sus reuniones a los funcionarios enlaces de PQRSF para que emitan sus conceptos técnicos y profesionales en relación a los asuntos que se consideran en cada sección.

ARTICULO SEXTO: El seguimiento a la información acerca de la Gestión de las PQRSF, se realizará diariamente, las alertas se reportarán semanalmente a cada Secretaria por parte de la Enlace de la Secretaria de Participación Comunitaria.

ARTÍCULO SEPTIMO: El análisis de causas que generan las PQRSF, se recibirán trimestralmente con su respectivo informe y análisis dentro de los (5) primeros días de cada mes

ARTICULO OCTAVO SESIONES: Los enlaces de PQRSF de la Administración Municipal se reunirán una vez al mes para seguimiento y deberá como documentación levantar acta y listado de la reunión.

ARTICULO NOVENO BUZON DE SUGERENCIAS: La apertura del buzón de Sugerencia se realizará el (1) día hábil de cada semana en compañía del funcionario enlace de Calidad de cada Secretaria, se debe de levantar un Acta de las PQRSF encontradas en el mismo, subirlas al módulo y dar respuesta, en caso de no ser de su competencia, se remitirá al competente realizando seguimiento a la respuesta a quien fue remitido

ARTÍCULO DECIMO VIGENCIA: la presente resolución rige a partir de la fecha y deroga las resoluciones que sean contrarias.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nít.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en el Despacho de la Dirección de Comunicaciones del municipio de Palmira (Valle del Cauca), a los 21 días del mes de mayo del año dos mil veinte (2020).

CARLOS ANDRÉS PENAGOS GUTIÉRREZ
Director de comunicaciones

Redactor: Diana Alexandra Pino Girón- Abogada contratista
Transcriptor: Diana Alexandra Pino Girón- Abogada contratista
Aprobó: CARLOS ANDRÉS PENAGOS GUTIÉRREZ - Director de comunicaciones