
 ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES			 CERTIFICADO ISO 9001 SC-CER170321
	GHAGL02: GESTION LEGAL DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA/ PETICIONES Y ACTOS ADMINISTRATIVOS			
	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL			
	Código: GHAGL02-P001	Vigencia: 18/06/2018	Versión: 5.0	

1. OBJETO:

Atender dentro de los términos legales los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Acciones Legales, que la comunidad en general ejerza o presente ante la Secretaria de Hacienda Distrital.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para la recepción, análisis y seguimiento de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Acciones Legales, abarcando la recopilación de información, soporte, registros y comunicación de la respuesta al solicitante.

3. GLOSARIO:

SIGOB: Sistema de Gestión y Seguimiento a las metas del Gobierno.



PQRS: Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y acciones legales que realizan los ciudadanos y entes de control a la Secretaria de Hacienda.

4. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales de la Secretaría de Hacienda Distrital / Todos los responsables de proceso de la Secretaria de Hacienda.




5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

- Todo funcionario público y contratista, debe recibir como prerrequisito para iniciar actividades la capacitación en el Manejo de la Herramienta SIGOB (Sistema de Gestión para la Gobernabilidad) por parte de la Oficina Asesora de Informática; por otra parte, recibir divulgación del procedimiento de PQRS.
- Toda correspondencia debe ser recepcionada y registrada en la herramienta SIGOB.
- El plazo legal para resolver las peticiones inicia a partir de la radicación en las mesas de entrada de correspondencia de la Secretaria de Hacienda Distrital y Apoyo Logístico.
- De acuerdo a la clase de petición y peticionario los términos para resolver son:
 - a. Peticiones de información, en interés general o particular: quince (15) días hábiles.
 - b. Petición de información, especial y particular Diez (10) días hábiles.
 - c. Consulta: treinta (30) días hábiles
 - d. Peticiones formuladas por congresistas en ejercicio de control político, o periodistas acreditados: cinco (5) días hábiles (art258 de la ley 5° de 1992 y 23 de la ley 57 de 1985).
- La información solicitada a la oficina quien corresponda resolver la petición deberá remitirla en los siguientes términos:
 - a. Peticiones de información, en interés general o particular: cinco(05) días hábiles
 - b. Petición de información, especial y particular cuatro (04) días hábiles
 - c. Consulta: quince(15) días hábiles
 - d. Peticiones formuladas por congresistas en ejercicio de control político, o periodistas acreditados: dos (2) días hábiles.
- La información allegada deberá ser idónea para dar solución de manera clara precisa y oportuna al objeto petitorio, en aras de resolver de fondo la petición presentada.

 ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES			 CERTIFICADO ISO 9001 SC-CER170321
	GHAGL02: GESTION LEGAL DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA/ PETICIONES Y ACTOS ADMINISTRATIVOS			
	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL			
	Código: GHAGL02-P001	Vigencia: 18/06/2018	Versión: 5.0	

6. DESCRIPCIÓN DE TAREAS:

No.	TAREA	RESPONSABLE
1	<p>El Técnico de Correspondencia recibe, dirige y radica la petición, queja, reclamo, solicitud y acciones legales de las diferentes dependencias inscritas en la bandeja de entrada de SIGOB, indicando: fecha de la petición, síntesis del objeto, nombre de funcionario a quien se dirige la petición y nombre del peticionario.</p>	Técnico Correspondencia de la Oficina de Atención al Ciudadano
2	<p>La secretaria del despacho del Secretario de Hacienda, envía al profesional de PQRS la correspondencia proveniente de los entes de control o la que requiera de la participación de varias oficinas de la Secretaría, para que el profesional de PQRS la envíe a los jefes de área, y así recopile la información y generar una respuesta al peticionario o ente de control.</p> <p>Cuando a criterio del jefe del proceso y acorde al manual de funciones, la petición, solicitud o acción legal no sea de competencia de la dependencia adscrita a la Secretaría de Hacienda Distrital, ésta se debe devolver al Profesional de PQRS enviando además un comentario de transferencia al técnico de correspondencia, para que este tenga conocimiento del direccionamiento que se le debe dar.</p> <p>Para aquellos asuntos regulados por un trámite especial el Responsable del Proceso competente deberá manifestarlo indicando el fundamento del mismo y la fecha de la posible respuesta al interesado, conforme a lo señalado en el Art. 6° del Código Contencioso Administrativo.</p> <p>En aquellos casos en que por la naturaleza del asunto solicitado, el Responsable del Proceso requerido asuma el conocimiento y proceda a dar respuesta al peticionario, ésta debe ceñirse a lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo.</p>	Profesional de PQR, Secretaria de la dependencia, Responsables de Resolver
3	<p>En algunos casos particulares, cuando la petición, queja o solicitud, se encuentre dirigida al Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales y éste sea responsable de proyectar respuesta, deberá analizar e identificar los elementos necesarios para ello y cuando lo considere procedente, solicitará la información necesaria para resolver la petición al área que maneje el tema o donde repose la misma, a fin de que sea remitida dentro los términos requeridos según el tipo de petición.</p>	Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales, Responsable del Proceso,

 ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES			  CERTIFICADO ISO 9001 SC-CER170321
	GHAGL02: GESTION LEGAL DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA/ PETICIONES Y ACTOS ADMINISTRATIVOS			
	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL			
	Código: GHAGL02-P001	Vigencia: 18/06/2018	Versión: 5.0	




4	<p>Cuando el Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales elabore una respuesta, bien sea porque el oficio se redireccionó donde éste o se haga una compilación de varias respuestas, esta respuesta deberá ser redactada para la validación y firma del Secretario de Hacienda.</p>	<p>Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales, Responsable del Proceso, Secretario de Hacienda Distrital</p>
6	<p>Cuando el oficio ya se encuentre firmado con sus respectivos anexos y las debidas copias, se le entregan al mensajero. Quien notifica al peticionario y entrega el oficio con sello de recibido al Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales.</p>	<p>Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales, Mensajero</p>
7	<p>El Profesional Universitario de control de Peticiones, Quejas Solicitudes y Acciones Legales realizará seguimiento mensual para verificar el cumplimiento de los términos legales, a través de un correo electrónico que pasa a todos los jefes de área con un cuadro excel donde está todo el estado de la correspondencia. Y estos a su vez deben reportar los avances en este sentido.</p>	<p>Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas Solicitudes y Acciones Legales</p>
8	<p>También se realiza un seguimiento previo al vencimiento de la correspondencia con una periodicidad quincenal, llamado Reporte Preventivo de Peticiones el cual se alimenta del reporte semanal que envía la oficina de Atención al Ciudadano al Profesional Universitario de control de Peticiones, Quejas Solicitudes y Acciones Legales.</p>	<p>Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas Solicitudes y Acciones Legales</p>
9	<p>En la eventualidad que la respuesta a los peticionarios sea trabajada por un área de la Secretaria de Hacienda y esta produzca respuesta directamente al peticionario una vez resuelto el asunto y finalizado el trámite por el responsable del proceso, éste debe allegar una copia de la respuesta al Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales para efectos de seguimiento y control.</p>	<p>Profesional Universitario de Control de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Acciones Legales, Responsable del Proceso</p>

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Circular 08 de 2009 de la Secretaría de Asuntos Jurídicos de la Alcaldía de Cartagena.
- Ley 1755 de 2015
- Ley 962 de 2005
- Ley Anticorrupción

8. REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	TÍTULO
	SIGOB

 ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES			 CERTIFICADO ISO 9001 SC-CER170321	
	GHAGL02: GESTION LEGAL DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA/ PETICIONES Y ACTOS ADMINISTRATIVOS				
	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL				
	Código: GHAGL02-P001	Vigencia: 18/06/2018	Versión: 5.0		

9. ANEXOS: NA

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
2.0	Se modificaron los puntos 4 y 5.
3.0	Se realiza ajustes de acuerdo a los resultados de las auditorías internas de calidad. Versión del 14/12/2012.
4.0	Se realiza actualización en la descripción de tareas. 18/06/2018

11. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Marianella Mendoza Mendoza Cargo: Asesora PQR Fecha: 18/06/2018	Nombre: Everlides Novoa Salcedo Cargo: Profesional Especializado Código 105 Grado 55 ADMON. SGC-MECI Fecha: 18/06/2018	Nombre: William Valderrama Hoyos Cargo: Secretario de Hacienda Fecha: 18/06/2018