

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	ATENCIÓN PQRS OGRICC	Código: MM-GRC-P-007
	GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO	Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 5/06/2025

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1.	Adopción del procedimiento Atención de PQRS OGRICC

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Luis Vanegas Granados CARGO: Profesional Universitario FECHA: 13-03-2025 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: Luis Correa Flórez CARGO: Profesional Universitario FECHA: 13-03-2025 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Jackelines Granados A. CARGO: Técnico Administrativo SIG FECHA: 18-03-2025 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Alex Velásquez Alzamora CARGO: Jefe Oficina para la Gestión del Riesgo y Cambio Climático - OGRICC FECHA: 19-03-2025 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: Evelin Carrera Ortiz CARGO: Jefe Oficina Sistema Integrado de Gestión FECHA: 19-03-2025 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Oficina de Gestión del Riesgo y Cambio Climático - OGRICC
-----------------------------	---

OBJETIVO	Garantizar una atención efectiva y oportuna a las inquietudes y necesidades de la comunidad relacionadas con la gestión del riesgo, promoviendo la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública.
-----------------	--

ALCANCE	Desde el reporte. PQRS o solicitud del evento, la expedición y socialización del estudio hasta monitoreo y seguimiento de este
----------------	--

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	ATENCIÓN PQRS OGRICC	Código: MM-GRC-P-007
	GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO	Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 5/06/2025
BASE LEGAL	Ley 1523 de 2012: Por la cual se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.	
	Decreto 2157 de 2017: Por el cual se adopta el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.	
	Ley 1755 de 2015 Por la cual se regula el derecho de petición.	

DEFINICIONES	
Quejas:	Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.
Queja Anónima:	Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la constitución política de Colombia, la administración si bien gestionara el tratamiento respectivo, no se obliga a generar respuesta a este tipo de requerimiento.
Sugerencia:	Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios distritales, que conlleve beneficio para la ciudadanía.
Tramites:	Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para “adquirir un derecho o cumplir con una obligación” prevista o autorizada por la Ley, cuyo resultado es un producto o un servicio.
Canal virtual:	Son los diferentes espacios que se habilitan al ciudadano, como un campo de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.
Canal Presencial:	Por medio de este canal, la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información, realiza diferentes tramites o vincularse a lo programa sociales ofrecidos por la administración Distrital.
Servicios:	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles o intangibles Página web: Espacio virtual de información, accesible por medio de un navegador de internet y que está formado por archivos de textos estáticos, imágenes, audio, videos, hipervínculos y paginas dinámicas.
Reclamo:	Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
Felicitaciones:	Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.
Petición:	Solicitud que puede presentar toda persona ante las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	ATENCIÓN PQRS OGRICC	Código: MM-GRC-P-007
	GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO	Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 5/06/2025

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:
Los siguientes lineamientos o políticas de operación son fundamentales para el procedimiento de atención de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de la Oficina de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (OGRICC): 1. Accesibilidad: Asegurar que los canales de recepción de PQRS sean accesibles para toda la comunidad, incluyendo medios físicos, digitales y telefónicos. 2. Oportunidad: Establecer tiempos de respuesta claros y eficientes para la atención de las PQRS, garantizando que se atiendan de manera oportuna. 3. Transparencia: Proporcionar información clara sobre el proceso de atención de PQRS, incluyendo los plazos y procedimientos, así como las acciones tomadas en respuesta a las solicitudes. 4. Confidencialidad: Proteger la información personal de los ciudadanos que presentan PQRS, asegurando que se maneje de manera confidencial y segura. 5. Participación Ciudadana: Fomentar la participación de la comunidad en el proceso de gestión del riesgo, incentivando la presentación de PQRS como un mecanismo de colaboración. 6. Capacitación del Personal: Capacitar al personal encargado de la atención de PQRS en habilidades de comunicación, empatía y manejo de conflictos para garantizar un servicio de calidad. 7. Registro y Seguimiento: Mantener un registro sistemático de todas las PQRS recibidas, así como un seguimiento de las acciones tomadas y de los resultados obtenidos. 8. Mejora Continua: Implementar un proceso de revisión y evaluación periódica del procedimiento de PQRS para identificar oportunidades de mejora y adaptar las políticas a las necesidades de la comunidad. 9. Rendición de Cuentas: Establecer mecanismos de rendición de cuentas que permitan a la comunidad conocer los resultados de sus PQRS

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	ATENCIÓN PQRS OGRICC	Código: MM-GRC-P-007
	GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO	Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 5/06/2025

y las mejoras implementadas en la gestión del riesgo.

10. Comunicación Efectiva: Promover una comunicación clara y asertiva, tanto en la recepción de PQRS como en la respuesta, para asegurar la comprensión y satisfacción de los ciudadanos.

Estos lineamientos buscan fortalecer la relación entre la OGRICC y la comunidad, garantizando que la atención de PQRS sea un proceso efectivo y centrado en las necesidades de los ciudadanos en el contexto de la gestión del riesgo y cambio climático.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
1	Recepcionar la solicitud.	Cargue de la solicitud al Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	Auxiliar administrativo.	PQRS. Sistema SUIT.
2	Trasladar solicitud a encargado por el jefe de oficina.	La correspondencia se entrega al jefe Oficina Gestión del Riesgo para que sea asignado a un funcionario.	Profesional Universitario.	Control de Documento.
3	Analizar la solicitud: Funcionario encargado.	Según sea la situación presentada puede o no ameritar la atención de la oficina: En caso de no ser competencia de la oficina, se traslada a quien corresponda con copia al peticionario.	Profesional Universitario.	Solicitud de PQRS. Oficio de respuesta solicitud. Oficio Traslado por competencia (si aplica).
4	Emitir concepto técnico.	Realizar visita de inspección ocular y se elabora acta de visita para emitir un concepto técnico.	Profesional Universitario.	Concepto Técnico MM-GRC-F-011
5	Presentar concepto técnico.	Presentación de concepto técnico al jefe de oficina.	Profesional Universitario.	Concepto Técnico MM-GRC-F-011

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	ATENCIÓN PQRS OGRICC			Código: MM-GRC-P-007
	GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO			Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL			Fecha de vigencia: 5/06/2025
6	Emitir respuesta al peticionario.	Generar respuesta al peticionario.	Profesional universitario.	Oficio de respuesta

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Formato concepto Técnico.	MM-GRC-F-011
Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.	
Solicitud de PQRS.	
Oficio Traslado por competencia (si aplica).	