

República de Colombia



Cámara de Representantes

**SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-
PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE
REPRESENTANTES**

NOVIEMBRE DE 2008

 <p><i>Republica de Colombia</i> <i>Cámara de Representantes</i></p>	<p>SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	CODIGO: SPQR.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 2 de 9
		FECHA: 28-11-2008

Presentación

En cumplimiento de lo consagrado en el Decreto No. 1599 del 20 de mayo de 2005, la Resolución M.D. No. 0332 del 1 de febrero de 2008 por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Resolución MD 3064 del 25 de Noviembre de 2008, por la cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004 y se establecen responsabilidades para la implementación y mantenimiento del mismo, se Adopta el Sistema De Peticiones, Quejas Y Reclamos-PQR en la Honorable Cámara de Representantes

	SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: SPQR.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 3 de 9
		FECHA: 28-11-2008

GLOSARIO:

Queja, reclamo, petición o sugerencia:

Son expresiones por parte de los grupos de interés que desean expresar algo específico, por ello es necesario atenderla con premura y cuidado para dar solución a las mismas.

Quejas:

Son expresiones de enojo a unas experiencias ya vividas y que tienen relación directa con la Misión Institucional.

Reclamo:

Habla de parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la entidad, y ésta puede ser real o percibida.

Sugerencia:

Es una anotación de alguien que estando satisfecho con el servicio, desea dar una idea sobre cómo se puede mejorar sus propias expectativas.

Petición:

Es una acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y/o personales y puede formularse verbalmente o por escrito.

Atención al ciudadano:

Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Inquietud:

Es la ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa, servicio o hecho.

	SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: SPQR.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 4 de 9
		FECHA: 28-11-2008

Excelencia del servicio:

Es un criterio de evaluación que establece la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados.

Opinión:

Es el parecer de una persona o un grupo acerca de un tema específico, los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

Esta definido por el conjunto de mecanismos institucionales que permiten y aseguran a los ciudadanos una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla la Cámara de Representantes, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos. Igualmente se puede establecer la manera de cómo poder resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés, y de esta forma disminuir las debilidades que sean detectadas en su análisis.

ALCANCE:

El Alcance del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno de la Cámara de Representantes.

El sistema estará soportado sobre cuatro ejes fundamentales:

1. **Peticiones:** En el cual se manejara la información concerniente a las peticiones que presentan los usuarios.
2. **Quejas:** En la que se recibirán todas las quejas sobre las actuaciones de funcionarios de la Cámara, y por medio de la cual se redireccionarán al área pertinente para su solución dentro de los términos especificados
3. **Reclamos:** En la cual se recibirán todas las inconformidades y serán analizadas por el área encargada.

	SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: SPQR.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 5 de 9
		FECHA: 28-11-2008

4. **Sugerencias:** En la cual se recibirán todas las opiniones y comentarios, los cuales serán remitidos a las áreas específicas para su análisis dentro del plan de mejoramiento.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un sistema de información que permita hacer un seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos.

OBJETIVOS GENERALES:

1. Implementar un procedimiento que permita a los grupos de interés presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.
2. Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes de estos grupos de interés con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en las dependencias correspondientes.
3. Estimular la participación de la sociedad civil en el control social sobre la moral pública.
4. Proporcionar a la Cámara de Representantes los instrumentos necesarios y suficientes para medir el grado de eficiencia y calidad en la gestión pública adelantada.
5. Economizar recursos.

OBJETIVO ESPECIFICOS:

1. Diseñar un Sistema de Información que permita crear los procesos y procedimientos para el flujo de información de la dependencias PQR (peticiones quejas y reclamos).
2. Crear una base de datos donde se tendrá la información de todos los usuarios que se registren. Esta base de datos permitirá llevar el estado del requerimiento, el número o identificación de cada requerimiento, fechas de creación, fecha de atención, fechas de seguimiento, el estado en que se encuentra.
3. Almacenar esta información de tal manera que puedan realizarse estudios de eficiencia y eficacia en la atención de PQR. Podrán reportarse, ya sea directamente desde su interface o a través de consulta a la base de datos, reportes estadísticos, de uso, de satisfacción, etc.
4. La aplicación será ejecutada en ambiente multiusuario, preferiblemente a través de nterfaces web.

	SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: SPQR.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 6 de 9
		FECHA: 28-11-2008

5. Permitir la indexación de la información para construir una base de preguntas y respuestas frecuentes para ser utilizada por la entidad en su portal.
6. Presentar en tiempo real las necesidades de los usuarios y conocer igualmente en tiempo real la información sobre vencimiento de términos.
7. Mostrar la información histórica y estadística de las respuestas que se reportan.
8. Tener una interface de fácil manejo para las personas encargadas de manejar las peticiones, quejas y reclamos en la captura de los datos.
9. La aplicación debe permitir el ingreso de información a través de la web, así como la digitación y/o grabación de datos de otras fuentes a través de interfaces fáciles de utilizar. Esto es necesario porque muchos requerimientos llegarán por vía telefónica, por correo postal, por escrito, verbal, etc. Y todos ellos deben tener las mismas características una vez grabados en la base de datos.
10. El sistema debe integrarse al portal de la Cámara de Representantes, de tal manera que a través del mismo, los usuarios puedan:
 - a. Realizar la inscripción al sistema
 - b. Colocar sus requerimientos
 - c. Llevar un control de sus requerimientos
 - d. Conocer el resultado de sus requerimientos
 - e. Poder realizar una retroalimentación al sistema
 - f. Inscribirse en listas de usuarios y/o noticias Institucionales
 - g. Debe integrarse con el sistema de administración de documentos que utilice la Cámara de Representantes.

ESTRATEGIAS:

Para dar cumplimiento a la presente Resolución, la Cámara de Representantes implementará las siguientes acciones estratégicas que le permitan obtener los resultados deseados y esperados por la normatividad y por el plan de mejoramiento de la Corporación:

- **Información y transparencia:** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de la Cámara de Representantes.

	SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: SPQR.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 7 de 9
		FECHA: 28-11-2008

- **Generar opción de consultas:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con las actividades propias de la Cámara de Representantes.
- **Amabilidad:** Los funcionarios de la Cámara de Representantes, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.
- **Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios.
- **Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las peticiones, quejas y reclamos se atiendan.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR

De conformidad con el ARTÍCULO 10 de la **LEY 1147 del 10 de julio DE 2007** se adiciona la Ley 5ª de 1992 y se crea la UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA, UAC. La cual tiene por objeto ser un enlace de comunicación entre el Congreso y la sociedad, para promover la participación pública y la incidencia de la ciudadanía en la actividad legislativa y se establecen sus funciones así:

1. Divulgar información acerca del Congreso, el trámite y la actividad legislativa.
2. Canalizar comentarios y opiniones de la sociedad sobre los temas que se discuten en las Cámaras legislativas y facilitar la respuesta por parte de las mismas.
3. Orientar o remitir solicitudes ciudadanas a la autoridad competente.
4. Desarrollar el Programa “Visitas Guiadas al Congreso”.
5. Manejar la Línea de Gratuita del Congreso.
6. Las demás que le asigne la Comisión.

En razón a esto se hace necesario que La Honorable Cámara de Representantes de conformidad adopte un sistema de peticiones, quejas y reclamos-PQR, dando cumplimiento al Manual para la Implementación de la Estrategia Gobierno en Línea de la República de Colombia, es su punto No. 4 – Fase de interacción en Línea, el cual define

	SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: SPQR.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 8 de 9
		FECHA: 28-11-2008

como plazo el **1 de Diciembre del 2008** para la implementación de dichos mecanismos, entre los cuales está el buzón de sugerencias, quejas y reclamos, dicha responsabilidad será liderada por la **Secretaría General de la HCR** quien para el adecuado desarrollo de dicho sistema desarrollará tareas tales como:

1. Recopilación, clasificación, enrutamiento y seguimiento de todas las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que lleguen a la Corporación por cualquier medio, ya sea telefónico, virtual, por escrito, etc.
2. Crear los respectivos flujogramas de trabajo en los cuales se identificarán las diferentes personas o áreas de la Cámara de Representantes que puedan participar en la solución y/o atención de los requerimientos.
3. Definir alarmas que serán implementadas en el sistema de gestión de PQR (Petitionen, Quejas y Reclamos).
4. Administración de toda la documentación de los procedimientos de solución y atención de quejas y reclamos.
5. Ser responsable de la generación de estadísticas que revelen la eficiencia de las personas y áreas encargadas de los casos de quejas y reclamos.
6. Realizar encuestas de satisfacción por parte de los usuarios del sistema y medición de los índices de satisfacción, por medio de informes detallados, tráfico de volúmenes de quejas, porcentajes de éxito, demoras en atención, índices de satisfacción, etc., tendientes a facilitar la toma de decisiones a nivel directivo.
7. El personal y recursos logísticos asignados para la atención del sistema PQR serán los portados por la UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA, UAC del Congreso.
8. No puede ejercer actividades coactivas, solamente se encargará de recibir, tramitar y realizar estudios sobre las solicitudes del sistema, que serán analizadas por la Oficina de Control Interno y las instancias de la Cámara que sean competentes en cada caso y los Comités o áreas respectivas.
9. Establecer los siguientes métodos que le permitan atender los requerimientos:

 <p><i>Republica de Colombia</i></p> <p><i>Cámara de Representantes</i></p>	SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: SPQR.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 9 de 9
		FECHA: 28-11-2008

- a. Una línea de acceso nacional (Una línea 018000 preferiblemente) para atención directa a los usuarios, ya sea directamente o contratada a través de un servicio de Call Center externo.
- b. Una línea para recepción de faxes
- c. Un horario de atención en los horarios normales de la Cámara de Representantes del personal administrativo
- d. Un buzón de correo electrónico institucional
- e. Recepcionará todos los requerimientos que sean enviados por otros medios como correo postal, solicitudes verbales o por escrito.
- f. El sistema de PRQ que sea implementado en la Cámara de Representantes