



20180507140713122503  
 COMUNICACIONES EXTERNAS  
 Mayo 07, 2018 14:07  
 Radicado 2018022503



ALCALDIA DE SABANETA (ANT)



1140-06-05-01

Sabaneta,

Señor  
**JOSE EXCEDIEL**  
 Celular: 3217076076

Asunto: Respuesta radicado 2018005637

Cordial Saludo,

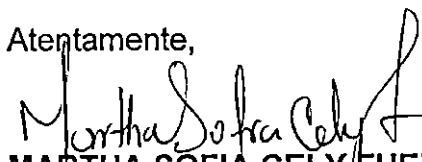
Para la Administración Municipal de Sabaneta es importante atender su solicitud y en aras de garantizar el cumplimiento de la ley 1755 de 2015; el día 04 de mayo y 07 de mayo del año 2018, los servidores públicos de la Oficina de Atención al Ciudadano se contactaron con usted, con el fin de obtener más detalle de su solicitud y así proceder a realizar el adecuado tratamiento.

En vista de que no proporciono más detalle sobre su solicitud, le informo que la Administración tendrá en cuenta su sugerencia de forma global, para cada una de las Secretarías y/o dependencias.

Igualmente, lo invitamos a que se dirija a la Oficina de Atención al Ciudadano, para así poder brindarle una adecuada atención Dirección: Carrera 45 N° 68 sur 55, teléfono: 288 2453 o 3010173 ext. 133.

Nota: Se informa que se notificará por ventanilla única, debido a que el ciudadano se negó a dar su dirección de correo electrónico y/o dirección de residencia.

Atentamente,

  
**MARTHA SOFIA CELY FUENTES**  
 Jefe de Oficina Atención al Ciudadano.

Elaboró: Jessica Londoño Montoya  
 Contratista Apoyo Bienestar Laboral

Documento adjunto: guía verificación folios 2



Palacio Municipal Cra 45 # 71 sur - 24  
 Conmutador 288 0098  
 Código Postal 055450 Sabaneta (Ant) Colombia  
 alcalde@sabaneta.gov.co  
 www.sabaneta.gov.co



# PQRS

**Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.**

**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.

**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.

**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.

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

# PASOS PARA INGRESAR UNA PQRSD POR EL MÓDULO DE LA PÁGINA WEB

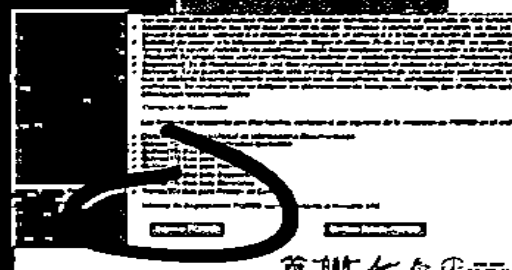
www.sabaneta.gov.co



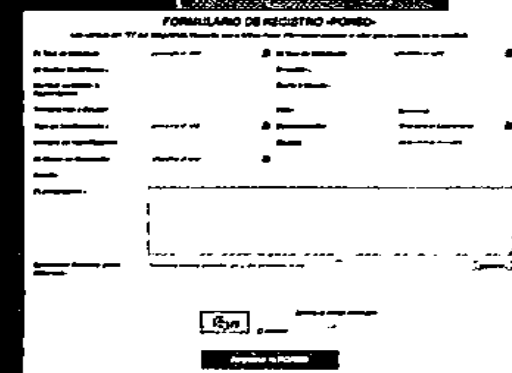
**Ingresar a la página web de Sabaneta**



**Ir al link de PQRSD**



**Dar clic en:  
Ingresar PQRSD**



**Diligenciar el formulario con la información requerida y describir la solicitud, para finalizar ingrese el código de verificación y de click en el botón registrar PQRSD.**



## Tiempos de Respuesta:

Los tiempos de respuesta son días hábiles, contados al día siguiente de la recepción de PQRSD en el archivo central.

Diez(10) días para Solicitud de Información o Documentación

Quince(15) días para Peticiones Generales

Quince(15) días para Quejas

Quince(15) días para Reclamos

Quince(15) días para Felicitaciones

Quince(15) días para Sugerencias

Quince(15) días para Denuncias

Treinta(30) días para Petición de Consultas

## Oficina de atención al Ciudadano

[www.sabaneta.gov.co](http://www.sabaneta.gov.co)

Palacio de Justicia

Cra.45 N° 68 sur 55

[aten.ciudadano@sabaneta.gov.co](mailto:aten.ciudadano@sabaneta.gov.co)

Conmutador 2882453



**SABANETA** *de todos*



# PASOS PARA VERIFICAR EL ESTADO DE UNA PQRSD EN LA PÁGINA WEB

Ingresar a la página web de Sabaneta  
[www.sabaneta.gov.co](http://www.sabaneta.gov.co)

Ir al link de PQRSD

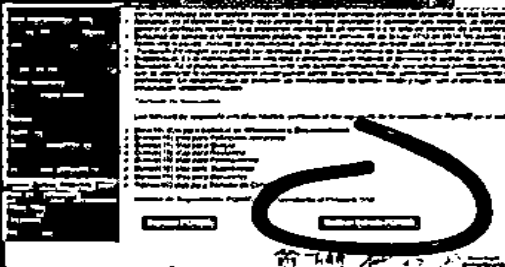
Dar clic en:  
 Verificar Estado PQRSD

Ingrese el radicado o código del trámite de la solicitud realizada y clic en Ver Estado

A continuación, aparece un cuadro con la información del estado en el cual se encuentra la solicitud, con el fin de poder hacerle seguimiento. También, puede ver el documento (solicitud diligenciada).

**SABANETA** *de todos*

www.sabaneta.gov.co



Radicado o Trámite	Ver Estado
--------------------	------------

Estado de la PQRSD trámite: 1157275			
Fecha	Actividad	Dependencia	Estado
18 Sep 2018 18:59	Radica y radicación en el sistema	ARCHIVO CENTRAL	Finalizada
18 Sep 2018 18:59	Verificación de la solicitud	ARCHIVO CENTRAL	Finalizada
20 Sep 2018 09:17	Asigna funcionario y evalúa (Solicitud trá. y documentos 10 días)	SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	En ejecución

Ver Documento	Ver Doc
PQRSD RECIBIDAS	2