



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

1. OBJETIVO

Recepcionar y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los Usuarios (entidades públicas, privadas, personas naturales y/o jurídicas) ante la Administración Municipal, conforme a la normatividad vigente aplicable y a la competencia de ente territorial.

2. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los Secretarios de Despacho de todas las Unidades Administrativas de la Administración Municipal, la adecuada ejecución y aplicación y del Secretario General la actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones que ingresan a la Administración Municipal a través de los diferentes medios y canales dispuestos para tal fin y finaliza con la notificación y entrega oportuna y de fondo de la respuesta al ciudadano de acuerdo a lo establecido legamente y a la competencia de ente territorial y la aplicación de Acciones de Mejoramiento al procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Administrador u operador de SIGGED: Es la persona encargada de planear, configurar, parametrizar, revisar, alertar y administrar el SIGGED.

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes. Para efectos de este procedimiento, en la administración municipal de Itagüí, se asemeja el termino ciudadano o ciudadanía al de “Cliente o Usuario”.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio o que tiene algún interés en el desempeño de la Entidad, **es el mismo usuario**, peticionario o quejoso de los servicios que presta la Entidad, de conformidad con sus competencias.

Concepto: Es el juicio u opinión que se emite por la administración sobre un asunto o materia determinada que tenga relación con sus funciones.

Consulta: Averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponde a la naturaleza de la función de la entidad. Solicitud que se presenta a la Administración con el fin de obtener información sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

Revisado por: Jefe de oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Aprobado por: Secretario General



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Art. 23 de la Constitución Política de Colombia.

Felicitación: Expresión que permite manifestar la conformidad, con el servicio prestado por parte de un servidor público y/o particulares que ejercen funciones públicas o en general con la Administración Municipal.

Manual: Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una Unidad Administrativa, o de dos o más de ellas.

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de la Entidad. Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas, etc.

Petición: Es la solicitud presentada por un ciudadano, entidad pública y/o privada, por medio de la cual pretende exponer una inconformidad, o requiere que se le surta información sobre las actuaciones, disposiciones y/o tramites que adelanta la Administración Municipal o un tercero, que guarde relación a sus intereses personales. Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Art. 23 de la Constitución Política de Colombia.

Petición de Consulta: Solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copia del original de documentos que reposen en la Entidad.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, a la Administración Municipal, con el fin de que se le brinde orientación e información relacionada con los servicios propios de la entidad.

PQRDS-F: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Queja: Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS | Código: PR-TS-02 |
| | | Versión: 09 |
| | | Fecha de Actualización: 13/03/2024 |

objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal o escrita, a través de medios electrónicos o de manera telefónica.

Reclamo: Manifestación presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.

Redes Sociales Oficiales: Para la Administración Municipal de Itagüí, se entienden por redes sociales oficiales, Facebook, Instagram y Twitter.

Sede Electrónica: Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto-gestionables para los ciudadanos. Por tal motivo, se podrán realizar de forma confiable, práctica y ágil, los trámites y servicios que soliciten de nuestra entidad a través de esta plataforma, desde el lugar donde se encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención.

SISGED: Sistema de Gestión Documental (software de gestión documental) para manejo de los documentos institucionales, PQRDS-F, trámites, comunicaciones internas, control del consecutivo de correspondencia y demás documentos resultantes de las funciones o actividades propias de cada Unidad Administrativa.

SIWI: Sistema de Información Web de Itagüí, donde se ingresan las notificaciones electrónicas por un determinado espacio de tiempo, además de ser la plataforma operativa para efectuar las notificaciones de las respuestas y/o comunicados que NO hayan sido notificados a sus destinatarios de manera certificada y esta información puede encontrarse en la sede electrónica del municipio.

Sugerencia: Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

TRD: Tablas de Retención Documental - Listado de SERIES con sus correspondientes tiposdocumentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

5. CONTENIDO

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|--|---|--|
| <p>1. Recepcionar las PQRDS-F del ciudadano: El Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, recepciona las PQRDS-F que los ciudadanos presentan ante la Administración, dando el trámite correspondiente según el medio de recepción, así:</p> <p>a) Si el ciudadano viene con la petición en medio</p> | <p>Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> | <p>FO-TS-01 Peticiónes Quejas Reclamos y Denuncias</p> |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|--|---|--|
| <p>escrito, realiza la entrega del documento para la radicación en la ventanilla única de radicación de documentos de la Administración Municipal, el funcionario encargado de recepcionar los documentos verificara que el contenido remitido, si sea competencia de la Administración.</p> <p>b) Recepción personal y/o telefónica, se registra la solicitud en el sistema (SIGGED), tomando los datos personales suministrados por el ciudadano.</p> <p>c) Si el ciudadano requiere interponer una Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia y/o Felicitación por medio del canal virtual debe ingresar a la Sede Electrónica www.itagui.gov.co, en el icono de Atención a la Ciudadanía, reporte su PQRDS-F o en link https://www.itagui.gov.co/sitio/pqrs.</p> <p>d) Por medio del correo electrónico contactenos@itagui.gov.co se recepciona cualquier tipo de solicitud; las cuales pueden ser resueltas dentro del mismo canal si la solicitud lo permite y si no es el caso, estos requerimientos serán radicados en la plataforma SIGGED para ser direccionados según la competencia de la solicitud a las diferentes Unidades Administrativas.</p> <p>e) El ciudadano puede optar por hacer su solicitud a través del buzón de sugerencias que brinda la administración y que se encuentran distribuidos en las diferentes Unidades Administrativas (centralizadas o descentralizadas), con el fin de facilitar el desplazamiento del ciudadano hacia las diferentes Ventanillas Únicas de Radicación de Documentos.</p> | | |
| <p>2. Radicar y Registrar la PQRDS-F en el software SIGGED: El Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de Atención al Ciudadano, registra en el Software SIGGED las solicitudes que ingresan por los medios referenciados en la actividad anterior, así:</p> <p>a) Lo que ingresa por la Ventanilla Única de Radicación de Documentos Se revisan los documentos entregados por el ciudadano para verificar que la información del remitente o la solicitud este completa, a que Unidad Administrativa corresponde y que tipo de solicitud ingresa, ya sea PQRDS-F o entrante (trámite), luego se ingresa al SIGGED, donde este arroja un número de radicado (el cual contiene día, fecha, hora, número de folios y el nombre del funcionario que recibe), pasa a ser escaneado para subir el archivo adjunto al</p> | <p>Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> | <p>Registro de la PQRDS-F SIGGED</p> <p>FO-TS-01 Peticiónes Quejas Reclamos y Denuncias</p> <p>FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</p> |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|---|-------------|-----------------------------------|
| <p>software, se asigna el radicado a la Unidad Administrativa competente y posterior a esto se imprimen dos etiquetas con código QR, uno para los documentos que quedan en la administración y el otro con el recibido para el ciudadano, con el cual puede realizar el seguimiento correspondiente.</p> <p>Nota: En el momento que sean remitidos o entregados documentos (en sobre sellado o en carpeta) en la Ventanilla Única de Radicación de Documentos, se abre dicho sobre o carpeta con el fin de verificar el contenido del mismo y si identifica que el contenido NO es competente a la Administración Municipal, deberá devolver el documento al mensajero o ciudadano remitente, teniendo en cuenta que NO deberá firmar ningún acuse de recibido.</p> <p>Luego se registra la correspondencia recibida en el formato “FO-TS-16, Documentación radicada en ventanilla única” y pasa a la auditoria de los documentos entrantes, donde: se verifica que todos los datos del ciudadano coincidan con los registrados en el SISGED y que la asignación este correcta, esto para que luego sean entregados a las diferentes unidades administrativas.</p> <p>b) Si el ciudadano requiere interponer su solicitud de forma verbal, se atiende al ciudadano y se crea la solicitud en el Software del SISGED registrando los datos personales (en el caso de no contener datos o por solicitud del ciudadano se procederá a ingresar la solicitud como anónimo, se le solicitará al ciudadano que esta deberá contener un medio de notificación de la respuesta (teléfono, correo electrónico o dirección física), si no es aportado ninguno de estos, se le explica al ciudadano como puede realizar el seguimiento a su solicitud y que la respuesta será ingresada al SIWI que es la plataforma de notificaciones electrónicas) y la forma en la que el usuario prefiere recibir su respuesta.</p> <p>La petición verbal se debe transcribir en el formato “FO-TS-01, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones” que se le entrega al ciudadano para que lo diligencie, en caso de que el ciudadano no tenga conocimientos de lectoescritura, solicitará ayuda al Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental asignado para su redacción.</p> | | |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|--|--|-----------------------------------|
| <p>c) Cuando la petición ingresa por la Sede electrónica https://www.itagui.gov.co/ queda inmediatamente registrada en el SIGGED WEB, facilitándole al ciudadano la clasificación de su petición y automáticamente el sistema le envía una copia del radicado al ciudadano.</p> <p>d) Así mismo, cuando la solicitud ingresa por el correo electrónico: Contactenos@itagui.gov.co, se realiza una transcripción de la información del correo electrónico y registrarlo en el software SIGGED, con los datos del correo electrónico al cual se va a responder la petición. El software SIGGED envía automáticamente a dicho correo el radicado de la petición para que el ciudadano le haga seguimiento, en algunos casos se puede dar respuesta de forma inmediata por este mismo medio sin necesidad de tomarse los términos de ley y radicarlo en el SIGGED.</p> <p>e) Cuando la petición ingresa por buzón de sugerencias, se realiza la clasificación por tipo de solicitud, luego (si es necesario) se contacta vía telefónica al ciudadano para tener más claridad en el requerimiento, se procede a escanear y cargar el archivo adjunto con los datos de notificación del firmante en el software SIGGED y se asigna la PQRSD-F a la Unidad Administrativa competente de brindar una respuesta.</p> <p>Nota: La apertura de los buzones de sugerencias se realiza de manera semanal por un Servidor Público de la Secretaría General y un testigo de la Unidad Administrativa donde se encuentra el buzón (se deja registro en control de asistencia). Luego, se desarrolla un acta de apertura de buzones en general sobre lo que se encontró.</p> | | |
| <p>3. Asignar la PQRDS-F: El Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa el contenido de la petición y asigna a la Unidad Administrativa competente (en caso de identificar que varias dependencias son responsables de brindar respuesta a la PQRDS-F, se les envía respuesta compartida de la solicitud), con el fin de dar una respuesta de clara y de fondo.</p> <p>Nota: En caso de que la clasificación sea inadecuada y de que la oficina no sea competente para responder la solicitud, esta misma deberá reasignar a la Unidad Administrativa competente, en cumplimiento de lo</p> | Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental | Asignación de la PQRDS-F SIGGED |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|---|--|---|
| establecido legalmente. | | |
| 4. Reasignar la PQRDS-F al responsable: El operador del SIGGED de la Unidad Administrativa correspondiente, reasigna la petición al Servidor Público responsable de dar respuesta a la misma. | Operador SIGGED de la Unidad Administrativa correspondiente | Reasignación de la PQRDS-F SIGGED |
| 5. Recopilar la información necesaria: El responsable de dar respuesta a la PQRDS-F, recopila la información necesaria para generar la respuesta de fondo de la petición y dando aplicabilidad al Lenguaje Claro. | Responsable de la PQRDS-F | No Aplica |
| 6. Proyectar respuesta: El responsable de dar respuesta a la PQRDS-F designado por el Secretario de Despacho o Jefe de Oficina expide la respuesta de fondo a la Petición teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho. | Responsable de la PQRDS-F | Oficio Correo electrónico |
| 7. Solicitar ampliación de plazo: En caso de que por alguna situación justificada la Unidad Administrativa no pueda dar respuesta en el término correspondiente, el responsable de dar respuesta a la PQRDS-F asignada, a través del software, solicitará la ampliación de términos pertinente donde se le indicará al peticionario el tiempo en el que tendrá respuesta de fondo cumpliendo con los lineamientos establecidos en la ley. Nota: El software SIGGED, cuenta con la opción (botón) de ampliación de términos, en caso de ser requerido. | Responsable de la PQRDS-F | Oficio Correo electrónico |
| 8. Cargar respuesta al Software SIGGED: El responsable de responder la PQRDS-F asignada, proyecta la respuesta y la carga en el SIGGED, para poder ser revisada por el funcionario competente de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. Nota: Para la ampliación de términos cuenta con el mismo funcionamiento. | Responsable de la PQRDS-F | Registro de la respuesta PQRDS-F SIGGED |
| 9. Revisar el contenido de la respuesta: El Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa la alerta que se genera en el Software, indicando el número de la solicitud resuelta. Ingresa en el Software y revisa que el contenido de la respuesta cumpla con los parámetros de ley, que corresponda al ciudadano, que se dé respuesta de fondo, que se aplique el lenguaje claro y que el medio de notificación sea el solicitado por el peticionario. En caso de ser ampliación de términos, se verifica el contenido y el adjunto donde se indique el motivo y los plazos según lo establecido en la norma, en caso de | Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental | SIGGED Correo electrónico |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|--|---|---|
| <p>cumplir se procede a aceptar la respuesta y marcar el envío.</p> <p>Si la respuesta no es adecuada para la solicitud, se rechaza y se explica al servidor público responsable de la respuesta el motivo, al rechazar la respuesta se genera una alerta en el software donde le muestra al funcionario dicho rechazo, adicional a esto el software envía un correo electrónico como alerta del rechazo a dicha respuesta.</p> <p>En caso de un rechazo, el tiempo para dar respuesta será igual, puesto que le seguirán contando los mismos días que tenía al momento de cargar la respuesta rechazada hasta que no se vuelva a generar una nueva respuesta.</p> | | |
| <p>10. Enviar la respuesta: Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, si la respuesta es adecuada la acepta y verifica el medio de notificación solicitado por el usuario para marcar el envío, así:</p> <p>a. Notificación por correo electrónico: En la notificación por correo electrónico el software SISGED automáticamente envía la respuesta al correo electrónico referenciado por el Ciudadano en la petición o el que esté registrado en el sistema.</p> <p>b. Notificación entrega personal: En la notificación de entrega física se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado, y el usuario deberá acercarse a la Administración Municipal, para consultar sobre su solicitud o reclamar su respectiva respuesta, debido a que su petición no aporta ningún dato de notificación.</p> <p>c. Notificación telefónica: Se realiza una llamada al Peticionario informando que la respuesta ya se encuentra generada en la Administración Municipal y se le lee el contenido de dicha respuesta, al Ciudadano que, si tiene alguna duda o requiere más información referente al contenido de ésta, se debe contactar con la dependencia que la generó.</p> <p>d. Notificación correo certificado: Para el envío por correo certificado se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado y antes de finalizar la jornada laboral del mismo día, se entregan las respuestas consolidadas a la</p> | <p>Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> | <p>Envío de la respuesta PQRDS-F SISGED</p> |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|--|---|---|
| <p>empresa de mensajería encargada de la correspondencia que se envía fuera de la Administración Municipal, y de forma posterior, se les envía por correo electrónico un listado en Excel que genera el SISGED, donde se relacionan las respuestas aceptadas durante el día, donde contiene datos del solicitante y la respuesta, para que realice la entrega de acuerdo a lo establecido en el "PR-GD-04 Procedimiento para la Gestión trámite y distribución de Documentación Enviada".</p> <p>Nota: Las respuestas que no se acepten antes de las 4:00 pm, se les dará prioridad al día siguiente hábil, para ser enviadas.</p> | | |
| <p>11. Notificar en SIWI y por aviso: Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en caso de generarse la devolución por correo certificado: escanea la respuesta junto con la guía de devolución de toda la correspondencia devuelta por cualquiera de las causales de devolución de la empresa de correspondencia, posterior a esto se procede a ingresarlas las respuestas al SIWI (Sistema de Información Web de Itagüí).</p> <p>En caso de que la devolución se dio por el correo electrónico no efectivo: se genera de forma semanal los reportes de los correos rebotados, donde se evidencia la causal de no notificación y se procede a implementar mecanismos de contacto con el ciudadano para hacerle llegar la respuesta por el canal más fácil para el peticionario, en caso de no ser efectivos se procede a ingresarlas las respuestas al SIWI (Sistema de Información Web de Itagüí).</p> <p>En el siguiente link https://aplicaciones.itaqui.gov.co/siwi/aplicaciones/utilidades/busquedaNotificaciones.php por medio de una palabra clave, cédula o radicado, el ciudadano podrá consultar su respuesta en el sitio Web.</p> <p>Nota: La Subsecretaría de Rentas y otras Unidades Administrativas fijan avisos en cartelera con las respectivas notificaciones.</p> <p>Funciona de la misma manera con las solicitudes que ingresan anónimas, donde no se tiene ninguna información del peticionario.</p> | <p>Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> | <p>Publicación en SIWI</p> <p>Cuadro en Excel de correos no efectivos</p> |
| <p>12. Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuesta de las PQRDS-F y requerir a los responsables: El Jefe de la Oficina de Atención al</p> | <p>Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y</p> | <p>Correo electrónico automático del SISGED</p> |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|--|--|--|
| <p>Ciudadano y Gestión Documental junto con el operador del software SIGGED de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento permanente al trámite y al tiempo de respuesta dado a los diferentes tipos de petición y requieren a los responsables de tramitar la PQRDS-F para que estos den respuesta dentro de los términos legales y periódicamente presenta al jefe de la Unidad Administrativa los resultados de este seguimiento.</p> <p>Además, de manera automática el software SIGGED envía alertas periódicas al correo electrónico del responsable de dar respuesta a la PQRDS-F con una "Alerta PQRDS-F pendientes" que se genera cuando el derecho de petición está dentro de los últimos 5 días (o menos) para su fecha de vencimiento.</p> <p>Si la solicitud se encuentra vencida dentro de los términos legales. La Unidad Administrativa coordinadora del sistema de atención al ciudadano, informa a la Secretaría de Evaluación y Control y a la Oficina de Control Interno Disciplinario, mediante oficio remitido el incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRDS-F por parte de las diferentes unidades administrativas para lo pertinente de acuerdo a su competencia y a los servidores públicos del nivel directivo.</p> <p>Asimismo, la Secretaría General emite periódicamente circulares dirigidas a toda la administración municipal con el seguimiento al semáforo en rojo del SIGGED, por lo que allí se incluyen todas las bandejas de radicación del SIGGED (Bandeja de Entrada, Bandeja de Salida, Bandeja de Internos y Bandeja de PQRDS-F) con los radicados de las diferentes unidades administrativas que se encuentran pendientes a partir de -1 día hábil del SIGGED.</p> | <p style="text-align: center;">Gestión Documenta</p> <p style="text-align: center;">Operador del software SIGGED de la Unidad Administrativa correspondiente</p> | <p style="text-align: center;">Oficio remitido</p> <p style="text-align: center;">Circulares con el seguimiento al semáforo en rojo del SIGGED</p> |
| <p>13. Elaborar y presentar informe de PQRDS-F a Órganos de Control y partes interesadas: El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, elabora, presenta y publica los informes requeridos por los Órganos de Control y partes interesadas, de acuerdo a los plazos establecidos.</p> | <p style="text-align: center;">Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documenta</p> | <p style="text-align: center;">Informe Software de PQRDS-F</p> |
| <p>14. Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano: Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, luego de gestionar la solicitud del ciudadano, entregara la</p> | <p style="text-align: center;">Servidor Público designado de la Oficina de Atención al</p> | <p style="text-align: center;">FO-EM-09 Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte</p> |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

**Fecha de Actualización:
13/03/2024**

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|--|--|---|
| encuesta de satisfacción para que sea diligenciada por el peticionario si así lo desea. | Ciudadano y Gestión Documental | Interesada |
| 15. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El Líder de Programa (Atención al ciudadano), con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo e identifican oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “ <i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i> ” y/o “ <i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i> ” de acuerdo a lo establecido en el <i>proceso Evaluación y mejoramiento continuo</i> . | Líder de Programa (Atención al ciudadano) | FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos |
| 16. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El Líder de Programa (Atención al ciudadano) o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “ <i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i> ” y/o “ <i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i> ”, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “ <i>Evaluación y mejoramiento continuo</i> ”. | Líder de Programa (Atención al ciudadano) Enlace MIPG | FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos |

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 23, 75 y 76.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995. Moralidad en la Administración Pública.
- Ley 393 de 1997, cumplimiento de una ley o un acto administrativo
- Ley 472 de 1998, Acciones populares
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites y procedimientos.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición.
- Decreto 1 de 1984. Reforma del Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 2591 de 1991. Acción de tutela.
- Decreto 103 de 2015. Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Municipal 1390 de 2013 Estructura orgánica del municipio.
- Decreto Municipal N° 594 del 2016 Delegación atención de PQRDS-F.
- Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano
- Manual SISGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales enviadas



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

**Fecha de Actualización:
13/03/2024**

externas”

- Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales recibidas externas”.
- Manual SIGGED “Manual para la radicación de correspondencia web (SIGGEDWEB)”
- GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro
- Código de integridad
- MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano
- GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro
- PR-GD-04 Procedimiento para la Gestión trámite y distribución de Documentación Enviada

7. CONTROL DE LOS REGISTROS - INFORMACIÓN DOCUMENTADA

| Código | Nombre | Responsable | Lugar de almacenamiento | Recuperación | Protección | Tiempo de retención | Disposición Final |
|-----------|---|--|-------------------------|---------------------------------------|---|---------------------|-------------------|
| FO-TS-01 | Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias | Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Operativo | Carpeta SIGI | PC del responsable archivo de gestión | Archivos de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso | 3 años | Archivo Central |
| FO-TS-16 | Documentación radicada en ventanilla única | | | | | | |
| No Aplica | Oficio | | | | | | |
| No Aplica | Circulares | Jefe de Oficina Atención al Ciudadano y Gestión Documental | Oficina del responsable | PC del responsable archivo de gestión | Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup's Claves de acceso | 3 años | Archivo central |
| No Aplica | Correos electrónicos | | | | | | |
| No Aplica | Constancia de publicación | | | | | | |
| No Aplica | Informes | | | | | | |
| FO-EM-09 | Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada | Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Operativo | Oficina del Responsable | PC del responsable archivo de gestión | Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup's Claves de acceso | 3 año | Eliminar |
| FO-EM-15 | Plan de mejoramiento | Jefe de Oficina Atención al Ciudadano y | Oficina del Responsable | Carpeta Mejoramiento continuo | Archivos de uso exclusivo del | 3 años | Eliminar |
| FO-DE- | Matriz de | | | | | | |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

**Fecha de Actualización:
13/03/2024**

| Código | Nombre | Responsable | Lugar de almacenamiento | Recuperación | Protección | Tiempo de retención | Disposición Final |
|--------|---------|--------------------|-------------------------|--------------|---------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 11 | Riesgos | Gestión Documental | | | Responsable Backup's Claves de acceso | | |

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha de Aprobación | Descripción del Cambio |
|---------|---------------------|---|
| 01 | 30/08/2013 | Creación del documento. |
| 02 | 23/01/2015 | <p>Se modificó: Las siguientes Actividades: 1 y 2 “redacción y el Registro” Las Actividades 3, 4, 5 y 6 se modifican en: “redacción, responsables y registro”.</p> <p>Se incluyó: Las actividades 7 y 8 de Mejoramiento Continuo y se actualiza el cuadro de Control de Registros y los Anexos.</p> |
| 03 | 10/05/2016 | <p>Se modificó: La redacción de las actividades: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 ,8 y 9 y los responsables de las mismas, en el objetivo se cambian los verbos “Atender y dar respuesta” por “Recepcionar y tramitar.”</p> <p>Se incluyó: Las definiciones de los términos: Petición de Consulta, Petición de Documentación, Petición de Información, PQRDS-F. En el Numeral 2 “responsable”. El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y la actividad N° 4. “Reasignar la PQRDS-F”.</p> <p>Acta número 03 de 10/05/2016</p> |
| 04 | 04/10/2016 | <p>Se modificó: El literal a) de la actividad N°1 y se crea para esta el FO-TS-03 Solicitud de Planos y Licencias de Construcción Se agregó: en “Definiciones y términos” la definición de:” <i>Manual y protocolo</i>. Las actividades 1, 3 y 12. Se actualizan los “Documentos de referencia” por cambios en la normatividad aplicable al procedimiento Se actualiza el control de Registros y los Anexos.</p> <p>Actas: N.º 2 del 23/09/2016 y N.º 3 del 04/10/2016</p> |
| 05 | 14/05/2021 | <p>Se modificó: La Redacción del “objetivo” y del “alcance”, la denominación del cargo del “Responsable” en todo el documento. Se cambia la Denominación del Software “PQRS” por “SIGGED” en todo el documento. En el contenido, se modifica a la redacción de las actividades 2, 3, 7, y 12 y la redacción, responsable y registro de las actividades 15 y 16. El “Control de Registros” y Anexos, de acuerdo a los cambios realizados en los</p> |



**PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE PQRDS**

Código: PR-TS-02

Versión: 09

**Fecha de Actualización:
13/03/2024**

| Versión | Fecha de Aprobación | Descripción del Cambio |
|----------------|----------------------------|--|
| | | registros de las actividades. Se Incluyó: En definiciones y términos: las definiciones de “SIGGED” y “Cliente o Usuario”. En documentos de Referencia “Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales enviadas externas”, “Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales recibidas externas” y “Manual SIGGED “Manual para la radicación de correspondencia web (SIGGEDWEB)” Cambios aprobados mediante acta de comité primario N.º 12 del 14/05/2021 y validados en ACTA N.º 18 del 01/07/2021. |
| 06 | 18/04/2022 | Se modificó: En el numeral 4, definiciones y términos, específicamente la redacción de: Ciudadano, Denuncia, Petición de Consulta y Queja; En el contenido, se cambia la redacción de la actividad 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 14. En la actividad 5, 6, 7 y 8 en el responsable se modifica “Responsable de dar trámite a la PQRDS-F” por “Responsable de la PQRDS-F”; en la actividad 4 y 12, se cambia “administrador” por “operador” y “software” por “SIGGED” igual para el responsable y la información documentada y en la actividad 13 se modifica el registro de la información documentada pasa de” Informe Software de PQRDS-F” a “Informe PQRDS-F” Para la actividad 7 se cambia el numeral 6.2 mencionado dentro de la misma del <i>MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano numeral 5.5</i> “Respuesta a los Requerimientos” debido a actualización. Los formatos FO-EM-09 y FO-TS-01 Se incluyó: En el numeral 5, número 1 en el punto d) el correo electrónico por separado, quedando el buzón de sugerencias en el punto e) En la actividad 10, se añade “para marcar el envío” En la actividad 11, se añade el párrafo “Es importante mencionar que funciona de la misma manera con las solicitudes que ingresan anónimas, donde no se tiene ninguna información del peticionario.” Para la actividad 12, se añaden los controles que se tienen para el seguimiento de la oportunidad en la respuesta e igualmente el registro de la información documentada Para el numeral 7 “CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA”: debido a las modificaciones anteriores se añade circulares y Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada Por lo anterior, para el numeral 9 se añade, MA-TS-02, PR-GD-04 y FO-EM-09 Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta N.º 7 del 18/04/2022 |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| Versión | Fecha de Aprobación | Descripción del Cambio |
|---------|---------------------|--|
| 07 | 09/11/2022 | <p>Se modificó: Numeral 2 Responsable, incluyendo a todos los secretarios de despacho de las unidades administrativas. Numeral 4 Definiciones y Términos de: Administrador del SIGED y de SIGED, se ordenan alfabéticamente las definiciones y términos. Numeral 7 Control de Registro: los tiempos de retención que se estandarizan a 3 años.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 23 del 09/11/2022</p> |
| 08 | 15/02/2023 | <p>Se modificó: Donde aplicaba, se cambia la palabra “Página web” por “Sede Electrónica” En definiciones y términos: se modifica redacción de SIWI En definiciones y términos: se modifica redacción de Petición En el numeral 5, actividad 1 “Recepcionar las PQRDS-F del ciudadano, numeral E, se modifica la redacción. En ítem 5 contenido, numeral C se modificó redacción. En la casilla de “Responsable” se modificó la redacción y se establece al “Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental”</p> <p>Se incluyó: En definiciones y términos: definición de “Sede Electrónica” Se adiciona en los términos: la definición de Felicitación.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N.º 4 del 15/02/2023</p> |
| 09 | 13/03/2024 | <p>Se modificó: En el numeral 5. CONTENIDO, en la actividad 2, literal A se cambió la palabra tickets por etiquetas con código QR; en el literal B se cambió la palabra hacer por transcribir y en el literal E se amplía la información de buzones de sugerencia.</p> <p>En el contenido de las actividades se cambia la palabra taquillas por Ventanilla Única de Radicación de Documentos y en el responsable se cambia por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano). Además, se cambia donde decía Líder SIGI por Enlace MIPG.</p> <p>Se actualiza el “FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única”</p> <p>Se incluyó: En el numeral 5. CONTENIDO, en la actividad 2, literal B se agregó el siguiente párrafo: no contener datos o por solicitud del ciudadano se procederá a ingresar la solicitud como anónimo, se le solicitará al ciudadano que ésta deberá contener un medio de notificación de la respuesta (teléfono, correo electrónico o dirección física), si no es aportado ninguno de estos.</p> <p>En el ítem 6 documentos de referencia se incluye el código de integridad y la “GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro” la cual fue revisada y no</p> |



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 09

Fecha de Actualización:
13/03/2024

| Versión | Fecha de Aprobación | Descripción del Cambio |
|---------|---------------------|--|
| | | requiere actualización. Se eliminó: En el numeral 5. CONTENIDO, en la actividad 7. Solicitar ampliación de plazo, se elimina el siguiente párrafo: Los tiempos de respuesta para las diferentes solicitudes están establecidos en el “ <i>MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano numeral 5.5 Respuesta a los Requerimientos</i> ” Cambios socializados y aprobados en el Acta de Comité Primario N.º4 del 13/03/2024 |

9. ANEXOS

FO-TS-01 Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única

FO-EM-09 Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada

FO-EM-15 Plan de mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de Riesgos