

PROTOCOLO

de gestión de PQRSD-F

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
SOACHA

**EL CAMBIO
AVANZA** 

AGOSTO 2021


| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

TABLA DE CONTENIDO


| | | |
|------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 2 |
| I. | OBJETIVO GENERAL: | 2 |
| II. | ALCANCE: | 2 |
| III. | DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS | 2 |
| IV. | DESARROLLO DEL PROTOCOLO | 5 |
| 1. | DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN..... | 5 |
| 2. | MODALIDADES DE LAS PETICIONES..... | 6 |
| 2.1 | Peticiones de origen ciudadano..... | 6 |
| 2.2 | Peticiones entre autoridades..... | 8 |
| 3. | GESTIÓN A LAS PQRSD-F | 9 |
| 3.1 | Recibir la petición..... | 9 |
| 3.2 | Clasificación de la petición..... | 10 |
| 3.3 | Proceso elaboración de la respuesta..... | 10 |
| 3.4 | Información reservada | 12 |
| 3.5 | Notificación de la respuesta | 12 |
| 3.6 | Reproducción de documentos | 12 |
| 4. | RESPUESTA A PQRSD-F | 13 |
| 4.1 | Generalidades de las respuestas | 13 |
| 4.2 | Identificación y análisis de causas en PQRSD-F..... | 14 |
| 5. | SITUACIONES ESPECIALES | 15 |
| 5.1 | Peticiones verbales | 15 |
| 5.2 | Peticiones anónimas | 15 |
| 5.3 | Excepción y suspensión de términos..... | 16 |
| 5.4 | Desistimiento de una petición | 16 |
| 5.5 | Traslado de peticiones | 17 |
| 5.6 | Consideraciones generales..... | 17 |
| 6. | SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL SISTEMA DE PQRSD-F..... | 20 |
| 6.1 | Informes de seguimiento a las PQRSD-F..... | 20 |

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |


I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha presenta este manual con el propósito de gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD-F. Esto para orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones en general dentro de los lineamientos internos establecidos, teniendo en cuenta, leyes, normas, decretos y demás consideraciones constitucionales, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y las responsabilidades que ello infringe.

Los servidores públicos del IMRDS responderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, esto con el fin de mejorar la atención que se ofrece a los ciudadanos en diferentes situaciones no deseadas que se logran identificar.

| | |
|---|---|
| I. OBJETIVO GENERAL: | Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante el IMRDS de Soacha. Esto para atender de manera oportuna los requerimientos a través de los canales habilitados. |
| II. ALCANCE: | El presente documento aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRSD hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de las mismas en el IMRDS y las directrices aquí definidas deben ser aplicadas por todos los procesos de la entidad. |
| III. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS | <p>Anónimo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia al artículo 81 de la ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 Y 69 de la ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - C.P.A.C.A.</p> <p>Atención: Son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de canales existentes para que los ciudadanos pueden realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación y asistencia técnica relacionada con la misión del IMRDS.</p> <p>Canal escrito: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la entidad, a través del uso correspondencia o comunicación escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación y asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.</p> <p>Canal presencial: Es un espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con el IMRDS para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.</p> <p>Canal telefónico: Es un medio de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público del IMRDS y del ciudadano a través de la llamada telefónica.</p> |

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |


| | |
|--|--|
| | <p>Canal Virtual: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público del IMRDS a través del uso del software y el Hardware adecuado para tal fin. Este canal está representado por el IMRDS por el sitio web, chat, redes sociales y correos electrónicos institucionales de todos los colaboradores (contratistas y funcionarios) de IMRDS.</p> <p>Consulta: Se entiende por consultar la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto y dictamen relacionado con la misión del IMRDS o con asuntos de carácter jurídico.</p> <p>Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada) que interactúan con el IMRDS con el fin de ejercer sus derechos - civiles y políticos -y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, transmite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del IMRDS y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.</p> <p>Claridad en la respuesta: La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición. (Sentencia T- 295/07, Corte Constitucional).</p> <p>Derecho de petición: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, 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, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p> <p>El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogados o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación (Artículo 13 Ley 1755 de 2015).</p> <p>Denuncia: "Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético profesional" (Secretaría de transparencia, Estrategias para la construcción del Plan y Anticorrupción y Atención al Ciudadano.p21).</p> <p>Escenarios deportivos: Término utilizado en el presente manual para referirse a los diferentes puntos de atención del IMRDS, tales como Coliseo General Santander, Estadio Luis Carlos galán Sarmiento, Coliseo León XIII, Parque Tibanica, Unidad Deportiva San Carlos, Parque Bosques de Zapan, Parque Cagua, Unidad Deportiva la Arenosa (compartir).</p> <p>Felicitación: cualquier expresión verbal escrita o medio electrónico de felicitación entregada por el usuario que tiene como objeto manifestar el buen servicio y trato por parte del personal administrativo misión Nike que presta este instituto</p> <p>Mensaje de datos: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre</p> |
|--|--|

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |


| | |
|--|---|
| | <p>otros, el intercambio Electrónico de datos (EDI), internet, el correo electrónico, el telegrama, el telex o el telefa. (Artículo 2, literal a. de la ley 527 de 1999).</p> <p>Oportunidad: Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS-D.</p> <p>Plan de mejoramiento: herramienta que permite a través de las fechas compromisos y responsables de las acciones acordadas llevando a cabo el seguimiento de su cumplimiento implementación</p> <p>Petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar a reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para Elevar solicitud de respetuosas de información y o consultas y para obtener una pronta solución de las mismas</p> <p>Queja: expresión de insatisfacción ella por una organización con respecto a sus productos servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas donde se espera una respuesta o solución explícita O implícita</p> <p>Reclamó: derecho que tiene todo usuario de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada calidad del servicio recibido u omisión de la prestación del servicio</p> <p>Resolver de fondo: La respuesta de darse sobre el asunto propio qué motivo la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir, sin evasivas o que no guarde relación con el tema planteado. Esto independiente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. (Sentencia T -667/11).</p> <p>Servicio: Actividad administrativa, beneficios, programas y proyectos misionales que se enmarcan en la normativa vigente los cuales coordina, gestiona y/o entrega el IMRDS, para la comunidad de Soacha.</p> <p>Severidad: Exactitud y rigor en el cumplimiento de una ley, una norma una regla.</p> <p>Sugerencia: cualquier expresión verbal escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario que tiene como objeto mejorar el servicio que se presta en el instituto</p> <p>Tramite: cada uno de los pasos que se realizan de manera sucesiva para solución asunto</p> |
|--|---|

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

EL CAMBIO
 AVANZA 

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

IV. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

1. DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.


En muchas oportunidades no es fácil identificar de la simple definición jurídica el núcleo esencial y los elementos estructurales del derecho fundamental de petición por ello, es necesario acudir a la jurisprudencia de las Altas Cortes que en diferentes pronunciamientos han analizado y expuesto de forma integral este derecho. Para ello, tomaremos como base el núcleo esencial del derecho fundamental de derecho de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición.

Como puede observarse, el núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales:



- **Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles, según la tipología de petición.
- **Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
 - ✓ **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
 - ✓ **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
 - ✓ **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

✓ **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.


De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se debe manejar un **Lenguaje Claro**, con el objeto garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa de la Entidad.

c. Notificación de la decisión: es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

2. MODALIDADES DE LAS PETICIONES

2.1 Peticiones de origen ciudadano.

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:


| PETICION | ¿QUÉ ES? | CUANDO SE DEBE RESOLVER |
|---|---|---|
| | |  |
| Petición de Interés General y particular | <p>Interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.</p> <p>Petición Interés Particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado problema, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.</p> | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Queja | Manifiestación 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. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Reclamo | Manifiestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

| | | |
|--|--|--|
| Sugerencia | Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Denuncia por posibles actos de corrupción | Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, traslucencia, limitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de incompatibilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Felicitación | Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Solicitud de acceso a la información | Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Solicitud copias | Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservados al interior de una entidad como expedientes misionales, judiciales o administrativos. Cuando la información solicitada se encuentre en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Consulta | Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias de su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. | Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción. |

Tabla N°1: Peticiones de origen ciudadano

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|--|--|---------------------|
| | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

2.2 Peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

| PETICIÓN | ¿QUÉ ES? | CUANDO SE DEBE RESOLVER |
|--|--|---|
| Petición entre autoridades | Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. | En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. |
| Solicitud de informes por los congresistas | Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso. | Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. |
| Solicitud de informes por los concejales | Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo. | Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes ¹¹ a su recepción. |
| Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales. | Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras. | Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes ¹² a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes ¹³ a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud. |


Tabla N°2: Peticiones entre autoridades

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

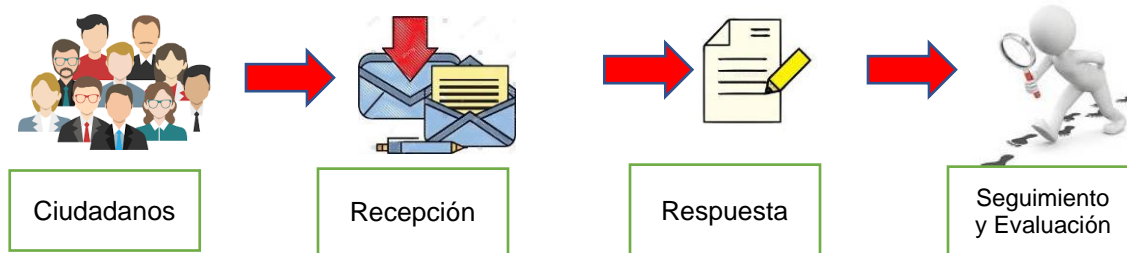
www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA**

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

3. GESTIÓN A LAS PQRSD-F



A continuación, se presentan las recomendaciones generales en cada etapa de la gestión de las peticiones:

3.1 Recibir la petición

Es indispensable que en las entidades contemos con servidores idóneos en el primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía, es decir, en la ventanilla hacia fuera, dicha idoneidad se refiere al conocimiento técnico y especializado sobre los procesos, procedimientos, trámites y normativa básica institucional; así como, en las cualidades relacionadas con la prestación del servicio en condiciones dignas y con observancia de los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.



Así mismo, con servidores públicos suficientemente preparados en las diferentes temáticas relacionadas con la entidad. Es importante que, desde el acto de recibo, identifiquemos si la entidad es competente o no para responder la solicitud, informando en la inmediatez al peticionario, si obró de manera verbal, para que esté enterado de los plazos o inicio de términos, si se asigna para el trámite interno o si debe realizarse algún traslado por competencia.


Finalmente, identificar si la petición está completa o si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo al ciudadano para que sea complementado en ese mismo instante, en caso de ser posible, con el ánimo de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores, lo que acarrea, por un lado la suspensión de términos y por otro la realización de tareas por parte del peticionario. Recuerde que el solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

3.2 Clasificación de la petición

Se respetará el orden de llegada o de presentación de las peticiones ciudadanas dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de una petición prioritaria, para lo cual, deberemos tener en cuenta diferentes situaciones:

- sí a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental.
- sí tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable.
- si se trata de una petición presentada por un periodista y,
- sí es presentada por un niño, niña o adolescente; o de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial. Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario subordinar el derecho de turno y resolver de forma prioritaria.
- Sí se trata de una solicitud de algún ente de control debe ser de inmediato conocimiento al director.



La dirección general realizara la delegación de responsabilidades de respuesta de la petición a nivel institucional.

Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita en el menor tiempo posible, la solicitud a la dependencia encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el segundo filtro sobre la competencia desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y evitar restarle tiempo a la dependencia competente del trámite y resolución de la petición.

3.3 Proceso elaboración de la respuesta

Si se radicó una petición incompleta a insistencia del solicitante, la entidad deberá requerir al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición.

Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado personalmente y contra el cual, procede el recurso de reposición.


La dependencia encargada de elaborar la respuesta deberá analizar si la petición pueda catalogarse como análoga o reiterativa, teniendo en cuenta lo siguiente:

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |



- **Petición análoga:** opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
- **Petición reiterativa:** se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.

La dependencia que proyectará la respuesta tendrá que estructurarla teniendo en cuenta los componentes del Núcleo Esencial del Derecho Fundamental de Petición (pronta resolución, respuesta de fondo, notificación de la decisión), descrito en la primera parte del presente protocolo.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, el IMRDS debe adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

Ahora bien, si la petición fue radicada por un niño, niña o adolescente, la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud, debe elaborarla en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación para el/ella, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.

Si la petición solicita información clasificada o reservada, la entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, argumentará en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicar si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data. En aras de facilitar el proceso de clasificación, a continuación, presentamos las siguientes definiciones básicas.


- **Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
- **Datos públicos:** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los 18 datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

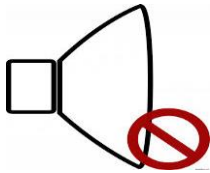
 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

- **Datos semiprivados:** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
- **Datos privados:** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Datos sensibles:** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.



3.4 Información reservada

Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.

3.5 Notificación de la respuesta

La entidad deberá poner en conocimiento del solicitante, a través del proceso de notificación. la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación.

Téngase en cuenta que si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el peticionario indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas, se deberá también oficiar y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición.

Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días.



3.6 Reproducción de documentos


Los costos correspondientes a la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas si implica más de veinte (20) folios y solo se concederá por única vez por expediente o archivos de la entidad todo

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

esto como lo describe la resolución 66 de 2016 “Por la cual se establece el valor de las copias y otros documentos solicitados por los particulares al IMRDS”

4. RESPUESTA A PQRSD-F

La etapa de respuesta y cierre de las PQRSD-F, corresponde a las actividades que se realiza desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe una PQRSD-F, hasta el momento en que la misma se cierra.

En el oficio de respuesta emitido por el IMRDS, debe incluir como mínimo fecha de emisión de la respuesta, el número de radicado institucional que identifica la solicitud, nombre completo del destinatario que recibe la respuesta, dirección física y/o correo electrónico donde se envía la respuesta (que debe ser concordante con la descrita en la petición), nombre del servidor público que firma la respuesta y demás información que el responsable de dar respuesta considere pertinente.

- Enviar un correo electrónico con copia de la respuesta a la Oficina de atención al ciudadano y diligenciar el Cuadro relación de PQRSD-F
- La Oficina de atención al ciudadano debe realizar el monitoreo del registro y cierre de la PQRSD-F de manera mensual.
- Las dependencias de la sede administrativa y demás áreas competentes de dar respuesta a las PQRSD-F, debe seguir las siguientes orientaciones.

Se debe tener en cuenta el plazo de respuesta dado por la ley 1755 de 015 y la resolución N°.073 de 2016, pero internamente para mitigar que se vayan por fuera de términos se debe dar respuesta al ciudadano dentro de los 3 días siguientes a la recepción del documento, notificando al ciudadano y con copia al correo respuestapqrds@imrdssoacha.gov.co a fin que la oficina de atención al ciudadano pueda hacer el respectivo seguimiento y control.

Por lo tanto, la totalidad de las respuestas dadas por las diferentes dependencias del IMRDS no pueden ser radicadas al peticionario con posterioridad a lo establecido en la normatividad anteriormente mencionada.

Las respuestas a las PQRSD-F deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Oportunidad
- Resolver de fondo
- Claridad en la respuesta.
- Pertinencia con lo solicitado

4.1 Generalidades de las respuestas


- Para las respuestas a las peticiones de interés general y particular y como mecanismo de control del proceso se establecerá 03 días hábiles como plazo máximo de respuesta, con el fin de minimizar riesgos asociados al incumplimiento de las normas citadas.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdssoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdssoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

- Para las respuestas a las peticiones de documentos e información y las peticiones entre autoridades y como mecanismo de control del proceso se establecerán 5 días hábiles como plazo máximo de respuesta, con el fin de minimizar riesgos asociados al incumplimiento de las normas citadas, siempre y cuando el ente no la establezca.
- En el caso que el responsable de dar respuesta a la solicitud radicada determine que dicha petición se encuentra incompleta, debe requerir al peticionario dentro de 5 días siguientes a la radicación de la petición inicial, solicitando la información faltante y/o aclaración de la petición, con el fin de minimizar riesgos asociados al incumplimiento de las normas citadas.
- En el caso que el responsable delegado por la dirección de la respuesta de la petición, determine la no competencia del IMRDS en la respuesta, debe realizar traslado de la solicitud a la entidad competente e informar al peticionario de la gestión realizada, adjuntada copia del traslado mencionado. Dicha gestión se debe realizar dentro de los 3 días siguientes de la radicación en el IMRDS.
- En el caso que el responsable de la respuesta determine que dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 no se pueda dar respuesta de fondo al peticionario, y se emita algún tipo de respuesta que no logre solucionar la solicitud radicada, se debe realizar el seguimiento necesario con el fin de finalizar el trámite y dar una respuesta de fondo.
- En el caso en que la petición sea resuelta directamente con la prestación de la actividad solicitada, es necesario que, en el informe de actividades realizado, se especifique que en dicho evento se realizó teniendo en cuenta la petición realizada a la institución especificando el número de radicado institucional y remitir dicho informe a la secretaria de la dirección. Dicha actividad debe realizarse dentro de los términos establecidos y debe contener firma de peticionario como constancia de la realización de la actividad.
- En el caso que la misma petición se radique varias veces proveniente del mismo peticionario o remitida de otras entidades, se debe dar respuesta a todas las peticiones radicadas, especificando si ya se le dio respuesta con anterioridad.
- En caso que las respuestas se remitan vía correo electrónico, se debe entregar a la oficina de atención, copia impresa de dicho correo en donde se especifique el número del radicado institucional, la fecha de envío y la dirección electrónica a la cual fue remitida. Se debe anexar los soportes adjuntos al correo.
- En caso de las respuestas a los requerimientos en los cuales se desconoce los datos de envío al peticionario, el responsable delegado por la dirección debe remitir vía correo electrónico al área de sistemas la respuesta dada con el fin que se realice la respectiva publicación en la respectiva página web de dicha respuesta. Adicionalmente debe realizarse seguimiento de dicha publicación y remitir a la oficina de atención al ciudadano los pantallazos correspondientes a la publicación en la página web en donde debe especificar fecha de publicación la cual se debe encontrar dentro de los términos establecidos.


4.2 Identificación y análisis de causas en PQRSD-F

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

El responsable de cada dependencia involucrada debe ser competente de dar respuesta a la PQRSD-F, debe identificar la(s) causa (s) generadora (s) de la PQRSD-F, este ejercicio se debe realizar para todas las PQRSD-F con la rigurosidad que permita disminuir el volumen de las mismas recibidas por dicha causal impactando positivamente la atención al ciudadano.

Si la PQRSD-F "NO" corresponde a información general y publica sobre la misión del IMRDS, se transfiere a la dependencia competente de dar respuesta al caso. Dicha dependencia es responsable de realizar la respuesta radicación y cierre de la PQRSD-F.

5. SITUACIONES ESPECIALES

5.1 Peticiones verbales



Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

Aquellas peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante, se entregara el "formato Derecho de Petición Verbal" al ciudadano para el registro de la correspondiente PQRSD-F.

El servidor público debe grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla y posteriormente, dar respuesta.

5.2 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición y cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta debe ser publicada en la página web.




Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

5.3 Excepción y suspensión de términos

Excepción a los términos (respuesta parcial): Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Suspensión de Términos (aclaración y ampliación de información, recusaciones): Los términos sólo se suspenderán:

1. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.
2. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por descimiento tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

5.4 Desistimiento de una petición

El desistimiento se considera la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente.

Se puede presentar en tres (3) casos:


- **Desistimiento tácito:** Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud ampliación de información requerida por una entidad dentro de lo término establecido (1 mes, con opción de prórroga por un tiempo igual, si el peticionario lo solicita)
La Entidad decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015
- **Desistimiento expreso:** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.
- **Desistimiento por vencimiento de términos:** Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud aclaración de información requerida por una entidad dentro del término establecido (10 días hábiles). La Entidad decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

5.5 Traslado de peticiones

Eficiencia administrativa y cero papel: En concordancia con la política de CERO PAPEL, no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través de medios electrónicos, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción.

Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (Canal escrito, canal virtual, canal canal telefónico y canal presencial), se debe dar atención a lo que se manifieste dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se deber notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.



5.6 Consideraciones generales

- a) El procedimiento para la atención de PQRSD en el IMRDS, está regulado mediante lo dispuesto en las leyes y las resoluciones establecidas en el marco legal del proceso en el presente protocolo.

Se definen los siguientes canales de atención:

Canal escrito



Canal Virtual



Canal Presencial



Canal Telefónico



- b) todos los colaboradores del IMRDS tienen la responsabilidad de gestionar la PQRSD-F que le sean asignadas razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entradas de los diferentes correos electrónicos.

- c) Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRSD-F de acuerdo a la normativa legal vigente deben ser de acuerdo a la ley 1755 de 2015

- d) Si en el lapso no sea o respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes


- d) Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por la ley para cada tipo de PQRSD-F, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción de estos en la entidad.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |


- e)** Los ciudadanos pueden radicar las PQRSD-F solo en la oficina de la Sede Administrativa del IMRDS.
- f)** Todas las dependencias del IMRDS, deben asignar un colaborador responsable de recibir y gestionar la respuesta de la PQRSD-F.
- g)** En los casos en que la respuesta sea tipo de información reservada y/o restringida, la entidad debe proceder de acuerdo a la normatividad vigente.
- h)** En caso de decepcionar una PQRSD-F que se encuentra incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, debe resolver al interesado para que lo corrija y aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse aclararse, se archivará el requerimiento mediante acto administrativo motivado, que será notificada al peticionario.
- i)** En caso de recepcionar una denuncia por cualquiera de los canales establecidos anteriormente, los encargados deben remitir a la Secretaría Ejecutiva que le dará traslado al colaborador con funciones de control interno disciplinario de la entidad, y quién se encargará de realizar el trámite de ley que le corresponda.
- j)** Se pueden presentar PQRSD-F en condición de anonimato, las cuales se deben remitir a la dependencia competente de realizar gestión correspondiente y remitir la respuesta al responsable de publicar en página web de la entidad.
- k)** Para todas las PQRSD-F recibidas por cualquier canal de atención, se deben remitir acuse de recibo de la misma al peticionario.
- j)** Si la dependencia que recibe una PQRSD-F no tiene competencia para responderla, debe devolver el caso inmediatamente al servidor público que corresponda con copia a la Oficina de atención al ciudadano, solicitando le sea reasignado a la dependencia con la competencia para dar respuesta a la PQRSD-F recibida.
- m)** Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. Artículo 12 Decreto 19 de 2012.
- n) Derechos de las personas ante las autoridades, (Ley 1437 de 2011)**
1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
 3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-D-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

ñ) Notificación por aviso (Artículo 69 ley 1437 de 2011)

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que lleguen en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

o) Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, artículo artículo 23 donde establece; k) Entregar en debida forma las respuestas a las peticiones formuladas con solicitud de identificación reservada a las que se refiere el parágrafo del artículo 40 de la presente ley;


p) Las directrices contenidas en este manual están enmarcadas en la normatividad vigente que rige para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL SISTEMA DE PQRSD-F

La etapa de seguimiento y evaluación de las PQRSD-F, corresponde a las actividades que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las PQRSD-F en la entidad, para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios.

6.1 Informes de seguimiento a las PQRSD-F

La Oficina de atención al ciudadano, es responsable de la elaboración y/o consolidación de los informes que se requieran.




Se sugiere en los informes incluir como mínimo los siguientes aspectos:

- Canales de recepción de PQRSD-F
- Por mes de radicación
- Por tipo de requerimiento
- Histórico mes a mes según tipo de requerimiento
- PQRSD-F por área
- Plan de mejoramiento



La Oficina de atención al ciudadano debe presentar un informe ejecutivo del comportamiento de PQRSD-F, ante el director General, la Oficina de Control Interno y realizar publicación en la página web en el link de transparencia y acceso a la información pública - atención al ciudadano.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD-F</p> | CÓDIGO: A-AC-PRT-03 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 25/08/2021 |

V. BIBLIOGRAFÍA Y/O WEBGRAFIA

La información contenida en este documento fue basada en los protocolos de la función Pública

| VI. TABLA DE APROBACIÓN | | |
|--|--|---|
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
| Nombre: Andrea Venegas Cargo: Líder de Calidad Firma:  Fecha: 20/07/2021 | Nombre: Angela González Cargo: Líder de Planeación Firma:  Fecha: 20/08/2021 | Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No: 05-2021 Fecha: 25/08/2021 |

| VII. CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|-------------------------|------------------------------|---|------------------------------|
| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN | RESPONSABLE |
| 01 | 25/08/2021 | Creación de los protocolos gestión de PQRSD-F | Líder de Atención al Usuario |

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

-  www.imrds.gov.co
-  @imrds_soacha
-  @IMRDS
-  @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

