



INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA
RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA
NIT. 832.000.906-6

SOACHA
GOBIERNO-MUNICIPAL



**RESOLUCION No 066
(25 de abril del 2019)**

"Por medio de la cual se deroga la resolución No. 073 de 28 abril de 2018 y se actualiza y se adopta el manual de peticiones quejas reclamos, sugerencias y denuncias versión 2.0 en el instituto municipal para la recreación y el deporte de Soacha".

El director del Instituto municipal para la recreación y el Deporte de Soacha en uso de sus atribuciones conferidas por la Constitución la ley las ordenanzas, leyes estatutarias y en especial las conferidas con el acuerdo 01 de 1995;

CONSIDERANDO QUE

- Que la constitución política en su Artículo 209 establece la administración pública en todos sus órdenes tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
- Que a su vez entre otros aspectos el artículo 269 la constitución política Establece que en las entidades públicas las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar según la naturaleza de sus funciones métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la ley.
- Que el código disciplinario único ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 31 Establece que los deberes de todo servidor público adoptar el sistema de control interno y la función independiente de auditoría interna en qué trata la Ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen.
- Que la ley 1474 de 2011 establece lineamientos sobre atención al usuario.
- Que la ley 1437 de 2011 y expide el código de procedimiento administrativo Y de lo contencioso administrativo.
- Que la ley 1755 2015 regula el manejo del derecho de petición.
- Que dentro de la estrategia adoptada por la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano versión se establece como uno de los componentes del mecanismo para mejorar la atención al ciudadano y definida como herramientas institucionales que garanticen el acceso a los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración pública conforman los principios de información completa Clara y consistente con altos niveles de calidad oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades.



INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA
RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA
NIT. 832.000.906-6

SOACHA
GOBIERNO-MUNICIPAL



RESUELVE

Artículo 1. ACTUALIZAR Y ADOPTAR EL MANUAL DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS VERSIÓN 2.0, para el instituto Municipal para la Recreación y Deporte de Soacha, documento adjunto, el cual hace parte integral del presente apto administrativo y tiene como finalidad estandarizar los procedimientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D), presentadas por la ciudadanía ante el IMRDS.

Artículo 2. PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS VERSIÓN 2.0, Dicho documento se publicará en la página web institucional en el link de transparencia y acceso a la información de acuerdo a lo estipulado en la ley 1712 de 2011, decreto 103 de 2015 y demás normas que reglamenten.

Artículo 3. SOCIALIZACIÓN, el manual de peticiones quejas, reclamos y sugerencias Versión 2.0, se socializará por parte de la secretaria ejecutiva a todos los funcionarios y contratistas de la administración a través de la pagina web, charlas informativas, comunicados, reuniones al interior de cada uno de los procesos, volantes o demás estrategias que desde esa dependencia se generen.

Artículo 4. VIGENCIA, la presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


Dada en Soacha a los veinticinco (25) días del mes de abril del 2019.

RAUL PICO CASTAÑO

Director

Instituto municipal para la recreación el deporte de Soacha

Elaboro: Ing. William Usaquen- Profesional MIPG *WU*
Reviso: Adriana Baquero Cruz- Secretaria Ejecutiva *AB*
Reviso: Rodrigo Galeano – Sub director administrativo y financiero *RG*
Reviso: Giovanni Murillo – Asesor Jurídico contratista. *GM*

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :1 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D), presentadas por la ciudadanía ante en el IMRDS.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS-D 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.


3. DEFINICIONES

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.

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.

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.

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.

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :2 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

CANAL TELÉFONICO: 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.

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.


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.

CUIDADANO: 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.

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).

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.

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).

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :3 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

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).

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).

MENSAJE DE DATOS: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio Electrónico de datos (EDI), internet, el correo electrónico, el telegrama, el telex o el telefía. (Artículo 2, literal a. de la ley 527 de 1999).


OPORTUNIDAD: Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS-D.

PETICIÓN: Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

QUEJA: "Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de funciones" (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. P21).

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivos general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud" (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano P21).

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

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :4 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

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).

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.

SEVERIDAD: Exactitud y rigor en el cumplimiento de una ley, una norma una regla.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Es el sistema de gestión documental utilizado por la entidad, para el manejo de correspondencia.

SUGERENCIA: "Es la manifestación de una idea propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad" (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. P21).

SECRETARIA EJECUTIVA: Es la funcionaria del IMRDS en la que se agrupa la recepción de las PQRS-D que un ciudadano puede interponer ante la administración pública con un fin particular.


4. CONSIDERACIONES GENERALES

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

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 PQRS-D que le sean asignadas razón por la cual, deben revisar diariamente las

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :5 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

bandejas de entradas de los diferentes correos electrónicos, del Sistema de Gestión Documental para la gestión de las PQRS-D.

c) Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRS-D de acuerdo a la normativa legal vigente son los siguientes:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, de información y certificaciones.

Es necesario definir que, de acuerdo a la ley 1755 2015, "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".

- Diez (10) días hábiles para responder peticiones entre autoridades.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.


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

e) Los ciudadanos pueden radicar las PQRS-D en cualquiera de los ESCENARIOS DEPORTIVOS o en la oficina de la Sede Central del IMRDS.

f) Todas las dependencias del IMRDS, deben asignar un colaborador responsable de recibir y gestionar la respuesta de la PQRS-D.

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 recepcionar una PQRS-D 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.

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :6 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

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 PQRS-D en condición de anonimato, las cuales se deben remitir a la dependencia competente de realizar gestión correspondiente.

k) Para todas las PQRS-D recibidas por cualquier canal de atención, se deben remitir acuse de recibo de la misma al peticionario.

l) Si la dependencia que recibe una PQRS-D no tiene competencia para responderla, debe devolver el caso inmediatamente la Secretaría Ejecutiva en la Sede Principal o al administrador de escenarios en los ESCENARIOS DEPORTIVOS, solicitando le sea reasignado a la dependencia con la competencia para dar respuesta a la PQRS-D 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.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :7 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

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 figuren 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 párrafo del artículo 4o de la presente ley;

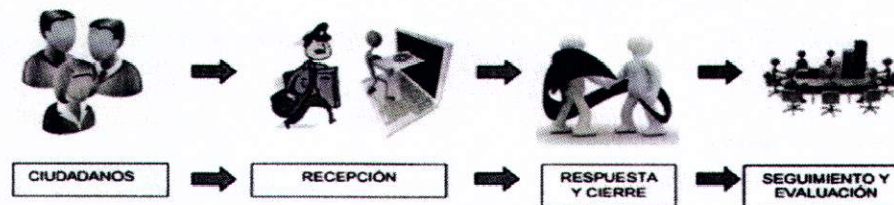
p) Las directrices contenidas en este manual están enmarcadas en la normatividad vigente que rige para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :8 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el IMRDS, está estructurado en tres etapas:

- Recepción de las PQRS-D.
- Respuesta y cierre de las PQRS-D.
- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D.



5.1 RECEPCIÓN DE LAS PQRS-D.

La etapa de recepción de las PQRS-D, corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el ciudadano interpone una PQRS-D ante el IMRDS, por cualquiera de los canales establecidos, hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente de dar respuesta.


5.1.1. RECEPCIÓN POR EL CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO

Las PQRS-D pueden ser recibidas en el IMRDS por canal escrito, de dos (2) formas: sobre (cerrado o abierto) y buzón de sugerencias.

- sobre cerrado o abierto

Recepción: Las PQRS-D deben ser recibidas por la Secretaría Ejecutiva.

Registro: La Secretaría Ejecutiva es la sede central y en los ESCENARIOS DEPORTIVOS, deben ingresar la PQRS-D en el SISTEMA GESTIÓN DOCUMENTAL y/o formato de RELACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, especificando si se trata

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :9 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, registrando además los de los siguientes datos:

- Nombre del peticionario
- Clasificación (Si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia)
- Número de radicado.
- Si el peticionario autorizado o no, que se le responda por correo electrónico.
- Si la PQRS-D es un anónimo.
- Si la solicitud de información pública
- A qué dependencia o ESCENARIO DEPORTIVO, se traslada la PQRS-D
- Fecha de traslado.

Adicionalmente debe diligenciar los siguientes campos:

- Mecanismo de acceso y o escucha
- Fecha radicación dd/mm/aaaa
- Escenario y/o programa donde se radica
- No. de radicación
- Nombre de quién formula el requerimiento
- Tipo de requerimiento
- Es información pública
- Tiempo de respuesta
- Fecha límite de respuesta
- Asunto
- Dependencia Responsable de Respuesta y Radicación al peticionario
- Fecha de envío y/o entrega al peticionario
- Oportunidad en la respuesta (días hábiles)
- Medio de respuesta
- ¿Se entregó respuesta parcial?
- Fecha límite de entrega de la respuesta final
- Estado del Trámite
- Observaciones.

Si la PQRS-D contiene documentos adjuntos, la Secretaría Ejecutiva y su apoyo debe digitalizar estos documentos y cargarlos en el SISTEMA GESTIÓN DOCUMENTAL, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de la ley 594 de 2000 y el decreto 2609 de 2012, "... velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos...".



**MANUAL DE SISTEMA DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS PQRS-D**

CODIGO: ADM-M-01

PAGINA :10 de 28

VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

Transferencia: Las PQRS-D registradas diariamente, deben ser transferidas a la dependencia competente para la respuesta, esta acción debe quedar registrada en el SISTEMA GESTIÓN DOCUMENTAL y/o correo electrónico institucional.

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

BUZÓN DE OPINIÓN

Recepción: A través de este canal dispuesto en los ESCENARIOS DEPORTIVOS en la sede central del IMRDS, las personas que participan en los diferentes programas deportivos, colaboradores internos y de la comunidad en general pueden diligenciar los formatos de opinión dispuestos en los buzones.

La secretaría Ejecutiva (para Sede central), y los Administradores de Escenario (para los ESCENARIOS DEPORTIVOS), son los responsables de garantizar la disponibilidad de formatos de opinión en el buzón y la correspondiente apertura mensual.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	Administrador de Escenario Secretaria Ejecutiva Jefe Oficina de Control Interno	Apertura de buzones	En presencia del jefe de la Oficina de Control Interno (quien actuará de veedor y velará por la transparencia del proceso), la Secretaria de Dirección abrirá el buzón de cuyo momento se levanta un acta.	Acta de apertura de buzón
2	Secretaria Ejecutiva	Conteo de requerimientos	La Secretaria Ejecutiva realizara conteo interpuestos en el buzón.	Acta de apertura de buzón
			Verifica fecha del requerimiento, nombre y	




**MANUAL DE SISTEMA DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS PQRS-D**

CODIGO: ADM-M-01

PAGINA :11 de 28

VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

3	Secretaria Ejecutiva	Verificación del requerimiento	dirección de la persona que interpuso la petición. En caso de que estos datos no se encuentren se deja claridad en el acta de apertura de buzones.	Acta de apertura de buzón
4	Secretaria Ejecutiva	Clasificación de peticiones y quejas reclamos sugerencias felicitaciones	Se procederá a clasificar las PQRS a fin de darles el trámite correspondiente	Herramienta de Control Peticiones quejas reclamos y sugerencias
5	Secretaria Ejecutiva	Remite y realiza seguimiento de la respuesta	Remite y realiza seguimiento a la respuesta oportuna del requerimiento al peticionario. En el caso del requerimiento sea anónimo se publicarán en la cartelera del escenario en donde se interpuso la queja.	Herramienta de control Peticiones quejas reclamos y sugerencias Registro fotográfico
6	Administrador de Escenario	Respuesta y al radicación al peticionario	De acuerdo con lo enviado por la Secretaria Ejecutiva, el administrador de escenario analiza proyecta y remite respuesta al peticionario, de manera oportuna, y envía a la secretaria de la dirección copia del radicado de la respuesta.	Respuesta Radicada

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :12 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

7	Oficina de Control Interno	Seguimiento Evaluación	y	Realiza seguimiento evaluación semestral proceso PQRS	y	al	Informe
---	----------------------------	---------------------------	---	---	---	----	---------

5.1.2 RECEPCIÓN POR EL CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

En el IMRDS, existen los siguientes medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS-D por "Mensaje de datos":

- Página Web. <http://www.imrds.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>
- Redes Sociales.

Facebook: <https://www.facebook.com/IMRDS/>

Twitter: [@imrdsoacha](https://twitter.com/imrdsoacha)

Instagram: [@imrds Soacha](https://www.instagram.com/imrds_socha)

- Correo electrónico institucional imrds@imrdsoacha.gov.co
- Correo electrónico institucional de colaboradores (contratistas y funcionarios)

PÁGINA WEB.

Los diferentes grupos de interés puedan interponer sus peticiones quejas reclamos sugerencias a través de la página web de la Entidad. La dirección electrónica es: <http://www.imrds.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>. El usuario debe registrar la siguiente información:



MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D

CODIGO: ADM-M-01

PAGINA :13 de 28

VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

Recepción de solicitudes

Compártenos tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Tenga en cuenta esta información en el momento de realizar su solicitud:



La petición o derecho de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante esta entidad por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.



Queja: Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.



Reclamo: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad.



Sugerencia: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad.



Denuncia: Notificación hecha frente a esta entidad en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito.

Hazle seguimiento a tu solicitud a través del código generado por el portal cuando llenas el respectivo formulario y envías tu solicitud.

Hacer seguimiento

Formulario

Selecciona el tipo de solicitud *

-Selecciona-
-Selecciona-
Denuncia
Petición
Queja
Reclamo
Solicitud de información
Sugerencia





MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D

CODIGO: ADM-M-01

PAGINA :14 de 28

VIGENTE DESDE: 25 de abril de
2019

Queja

Para registrarte anónimamente y/o reservar tu identidad

Información básica

Selecciona el tipo de solicitante *

Primer nombre *

Segundo nombre

Primer apellido *

Segundo apellido

Selecciona el tipo de identificación *

Número de identificación *

Selecciona el tipo de identificación *

Número de identificación *

Información de contacto

Medio por el cual quieres recibir la respuesta *

Datos para enviar

Contenido de la solicitud *

Anexa Soportes *


Enviar

Las PQRS – D que ingresan al IMRDS a través de este medio deberán ser registradas en el Formato de Control de Peticiones Quejas y Reclamos Institucional, y su trámite de respuesta deberá realizarse dentro de los términos de ley.

La secretaria ejecutiva debe revisar diariamente en la página web que PQRS-D se han recibido por este canal para ello debe realizar el siguiente procedimiento:

Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha
Calle 15 # 8 - 53 Soacha Centro
Teléfono: 8400 199
www.imrdsoacha.gov.co

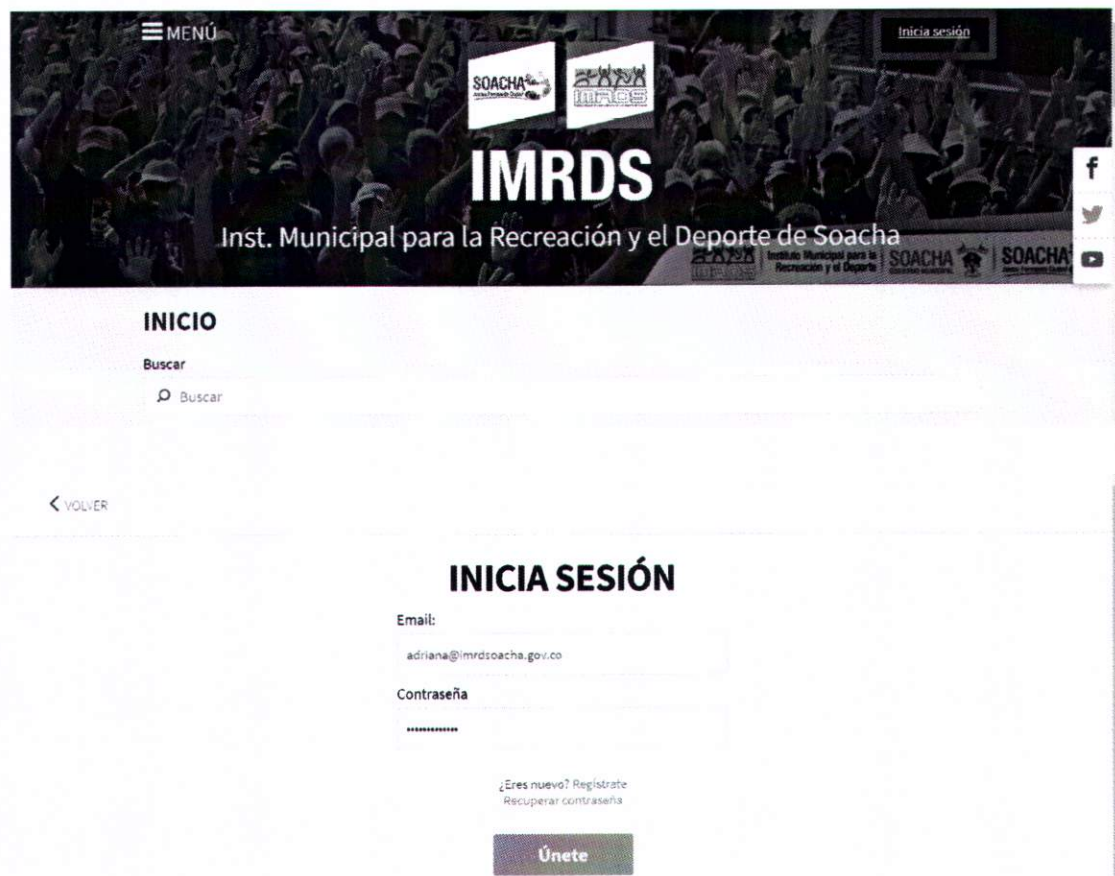


	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :15 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019


Ingrese a www.imrds.gov.co e iniciar sesión con las siguientes credenciales:

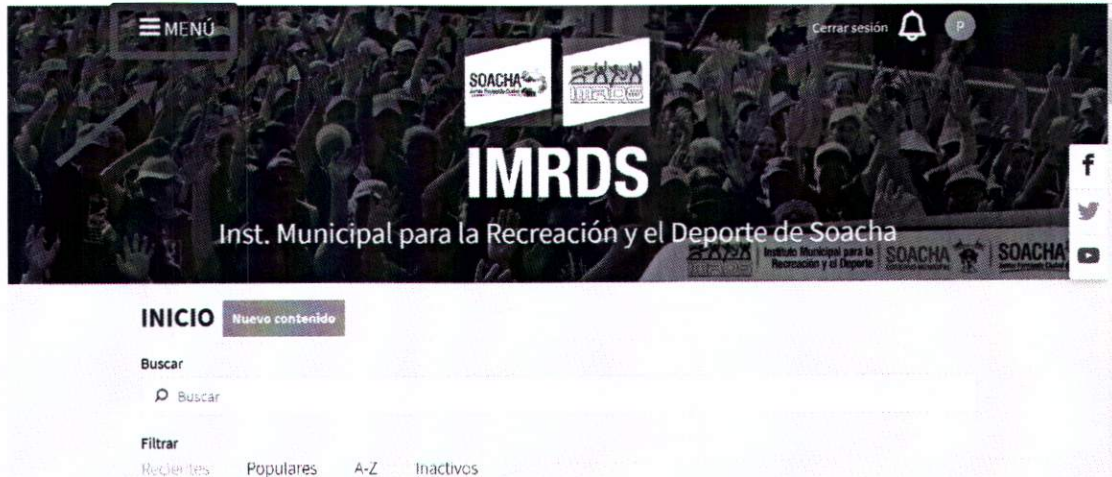
Usuario: adriana@imrdsoacha.gov.co

Contraseña: Colombia_2018

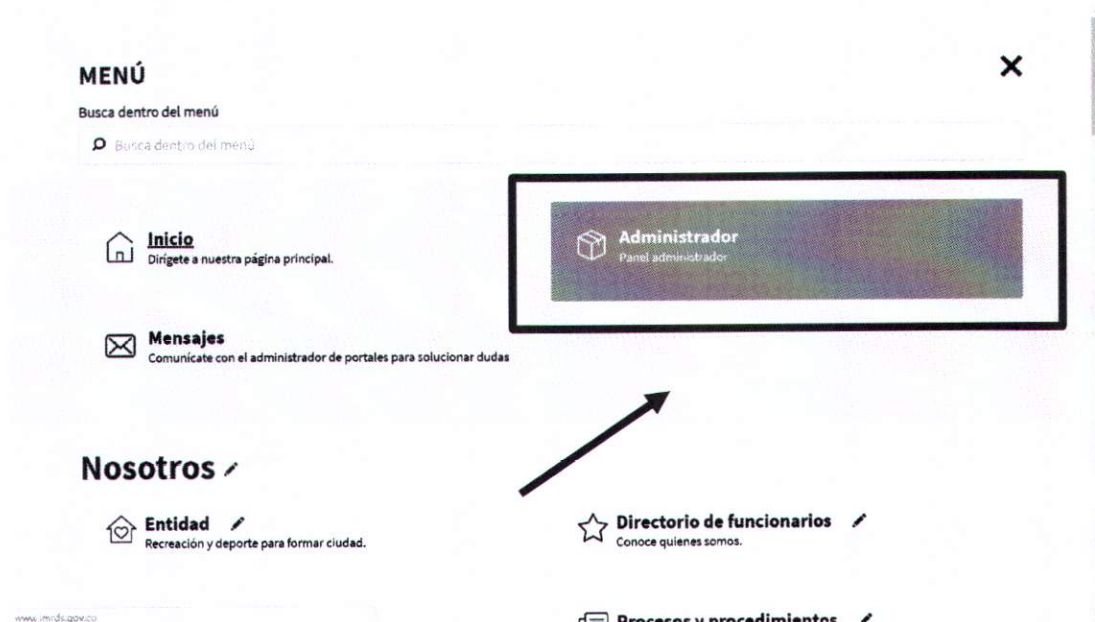


Dar clic en el ícono "MENÚ" ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla:

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :16 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019



Dar clic en la opción de "Administrador":



Dentro del apartado de "Administrador" buscar la opción "Gestión de Recepción de Solicitudes":



MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D

CODIGO: ADM-M-01

PAGINA :17 de 28

VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

Usuarios

Administra los usuarios del portal.

Notificaciones

Administra de forma sencilla las notificaciones del sistema y correo electrónico.

Contenidos Reportados

Administra los contenidos reportados en el portal.

Log de Actividades

Haz seguimiento a la actividad dentro del portal.

Gestión de Recepción de Solicitudes

Administra y gestiona las solicitudes hechas a tu entidad.

Palabras Inadecuadas

Administra y gestiona las palabras censuradas en el portal.

Carga Masiva

Carga contenido con archivos excel.

www.imrds.gov.co/administrador/pqrs

Se visualiza el panel de control para gestionar todas las solicitudes hechas a través de la página web:

×

Recepción de solicitudes


Habilitar recepción de solicitud

Busca por nombre, correo o No Rango de fechas Tipo de solicitud Estado

Total de registros: 3

No.	Usuario	Tipo de solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de cierre	Estado	Acción
0000305	Sebastian	Denuncia	2018/10/08 15:26:10		Abierta	<input type="button" value="Gestionar"/>
0000201	Sebastian	Solicitud de información	2018/10/08 15:22:41		Abierta	<input type="button" value="Gestionar"/>
0000102	Sebastian	Petición	2018/10/02 17:06:52	2018/10/02 17:08:37	Cerrada	<input type="button" value="Gestionar"/>

Desde aquí se les da el manejo a las solicitudes según corresponda. Se pueden filtrar las solicitudes por fecha, tipo de solicitud y estado de la solicitud. Para ver la

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :18 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

información completa de la PQRSF simplemente basta con dar clic en el botón "Gestionar":

✕

Gestión de recepción de solicitudes

Estado: Abierta

Fecha de solicitud: 2018/10/08 15:28:10

Número: 0000305

Información básica

Tipo de solicitante: Persona natural

Primer nombre: Sebastián

Segundo nombre:

Primer apellido: Salguero

Segundo apellido:

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Numero de identificación: 100000000

Información de contacto

Correo electrónico: webmaster@imrdssoacha.gov.co

Teléfono fijo:

Extensión:

Teléfono móvil:

Dirección:

Ciudad:

Teléfono móvil:

Dirección:

Ciudad:

Contenido de la solicitud

Esto es una prueba de envío ara el formulario de solicitudes

Delegado a

webmaster

Escribe la respuesta aquí

Es importante tener en cuenta que para delegar la solicitud hecha a través de la página web institucional al área o funcionario responsable, se debe hacer manualmente desde la cuenta de correo electrónico de quien gestiona las PQRSF, ya que la plataforma de Mi Colombia digital aún no cuenta con esta función para hacerlo directamente desde el sitio de Gestión de Recepción de solicitudes.



**MANUAL DE SISTEMA DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS PQRS-D**

CODIGO: ADM-M-01

PAGINA :19 de 28

VIGENTE DESDE: 25 de abril de
2019

REDES SOCIALES:

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos en las diferentes redes sociales son monitoreadas por el área de Prensa y Comunicaciones, quien las revisa y determina si son de competencia del IMRDS, en caso de serlo remite el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente a la Secretaria Ejecutiva para su registro en el Formato de control de PQRS. Para estos casos cuando se trate de una solicitud de información de interés general y público, sobre la misión del IMRDS, será la Oficina de Prensa y Comunicaciones, quien se encargue de dar respuesta por este mismo medio e informar a la Secretaria Ejecutiva del trámite dado.


CORREO INSTITUCIONAL

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través de correo institucional imrds@imrdsoacha.gov.co son monitoreadas por la Secretaria Ejecutiva, quien la revisa diariamente y determina si son de competencia del IMRDS, en caso de serlo debe reenviarla el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente mediante correo electrónico a la dependencia competente para dar respuesta, en los términos de la ley .

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DE COLABORADORES DEL IMRDS:

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional de los colaboradores (funcionarios y contratistas), deben ser identificados como una PQRS-D y posteriormente remitidas el mismo día hábil siguiente a la Secretaria Ejecutiva al correo electrónico imrds@imrdsoacha.gov.co, para que la persona designada realice el tramite respectivo y la inclusión de la PQRS-D en el formato de control destinado para tal fin.

Nota: Si la PQRS-D no es competencia de la entidad, el colaborador que la reciba por cualquiera de los canales virtuales establecidos y definidos en este manual, debe dar traslado de la misma a la entidad que considere competente, e informar al peticionario (por el medio de recepción) sobre el tramite realizado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento.

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :20 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

5.1.3 RECEPCIÓN POR EL CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Recepción: Corresponde a las PQRS-D de manera verbal presencial deben:

En los ESCENARIOS DEPORTIVOS, resolver la petición de manera inmediata si está dentro de su competencia o en su defecto orientar al peticionario sobre los procedimientos institucionales para realizar el registro de la PQRS-D.

En la sede central, orientar al peticionario para que se dirija a la Secretaria Ejecutiva para realizar el registro de la PQRS-D.

Registro: En los ESCENARIO DEPORTIVOS, es el administrador de Escenario y en la sede central, la Secretaria Ejecutiva, quien recibe al ciudadano y realiza el registro de la PQRS-D en el formato de control de PQRS.


Transferencia: Se debe transferir los registros realizados a la dependencia que tiene la competencia para responder el caso, identificando y clasificando el caso por tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia)

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

Si se trata de una solicitud de información de interés general y publico sobre la operación del IMRDS, se le debe dar respuesta dentro de los términos de la Ley. Hecho lo anterior se debe registrar esta acción y cerrar el caso en el formato de PQRS-D.

Si la PQRS-D "NO" corresponde a información general y publica sobre la operación del IMRDS, se transfiere a la dependencia competente para dar respuesta al caso. Se le da tramite y respuesta en concordancia con la normatividad vigente.

Si la PQRS-D recibida "NO" es competencia del IMRDS, se debe informar inmediatamente al peticionario y trasladarla a la entidad competente de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de2015, FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :21 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

5.1.4 RECEPCIÓN POR EL CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Recepción: Corresponde a las PQRS- D que son presentadas por los ciudadanos por medio de llamadas telefónicas a la línea 840 0199, de igual forma las presentadas mediante mensajes de texto o llamada a los celulares institucionales que se encuentran en la entidad.

Registro: La Secretaria Ejecutiva debe recibir la PQRS-D del ciudadano y registrar el caso en el formato de control de PQRS-D.

Transferencia: La Secretaria Ejecutiva debe transferir los registros vía correo electrónico a la dependencia que tiene la competencia para responder el caso, identificando y clasificando el caso por tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia).

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


Si se trata de una solicitud de información de interés general y publico sobre la operación del IMRDS, se le debe dar respuesta. Hecho lo anterior se debe registrar esta acción y cerrar el caso en el formato de Control de PQRS-D.

Si la PQRS-D recibida "NO" viene dirigida al IMRDS o a un funcionario de la entidad, se debe realizar traslado a la Entidad competente dentro de los 5 días siguientes al recibido, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 – funcionario sin competencia e informar al peticionario del trámite realizado.

5.2 RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS – D

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe una PQRS-D, hasta el momento en que la misma es cerrada.

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

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :22 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

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.

Acudiendo al principio de autocontrol, es importante resaltar que los servidores públicos son responsables de la respuesta, radicación y cierre de las PQRS-D, en los términos señalados en el Código Contencioso Administrativo y Ley 1755 de 2015. Adicionalmente debe realizar:


- Enviar un correo electrónico con copia de la respuesta a la Secretaria Ejecutiva y diligenciar el Cuadro de PQRS-D
- La Secretaria Ejecutiva debe realizar el monitoreo del registro y cierre de la PQRS-D de manera mensual.

Las dependencias de la sede central o ESCENARIOS DEPORTIVOS competente de dar respuesta a las PQRS-D, debe seguir las siguientes orientaciones.

5.2.1 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAUSAS EN PQRS-D

El jefe de las dependencias o administradores de escenarios de los ESCENARIOS DEPORTIVOS competente de dar respuesta a la PQRS-D, debe identificar la(s) causa (s) generadora (s) de la PQRS-D, este ejercicio se debe realizar para todas las PQRS-D con la rigurosidad que permita disminuir el volumen de las mismas recibidas por dicha causal impactando positivamente la atención al ciudadano.

Si la PQRS-D "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 PQRS-D.

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :23 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

5.2.2 RESPUESTA A PQRS-D

El plazo de respuesta dado por la ley 1755 de 015 y la resolución No.073 de 2016 es:

Clase	Término
Petición en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de Documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los Cinco (5) días siguientes a su recepción

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 PQRS-D deben cumplir con los siguientes requisitos:

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

"(...) Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición". (Corte Constitucional, Sala Plena Sentencia T-630/2002 M.P Marco Gerardo Monroy Cabra. 8 de agosto de 2002).

- Para las respuestas a las peticiones de interés general y particular y como mecanismo de control del proceso de establecerá 10 días hábiles como plazo máximo de respuesta, con el fin de minimizar riesgos asociados al incumplimiento de las normas citadas.

-Para las respuestas a las peticiones de documentos e información y las peticiones entre autoridades y como mecanismo de control del proceso se establecerán 7 días hábiles como plazo máximo de respuesta, con el fin de minimizar riesgos asociados al incumplimiento de las normas citadas.



**MANUAL DE SISTEMA DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS PQRS-D**

CODIGO: ADM-M-01

PAGINA :24 de 28

VIGENTE DESDE: 25 de abril de
2019

-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, adjuntado 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 remita vía correo electrónico, se debe entregar a la secretaria de la dirección, 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

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :25 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

- 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 secretaria de la dirección 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.

- Por último se reitera cumplimiento del estipulado en la ley 1755 de 2015, de acuerdo a lo siguiente:

5.2.3 CIERRE DE LA PQRS-D

Una vez emitida la respuesta e informada al peticionario, el colaborador responsable de la dependencia encargada de realizar la respuesta o el administrador de Escenario de los ESCENARIOS DEPORTIVOS debe cerrar el caso en el Formato de control de PQRS-D y remitir dicho formato a la Secretaria Ejecutiva de manera mensual.

Los 5 primeros días hábiles del mes siguiente a la fecha de radicación de la respuesta se debe remitir a la secretaria de la dirección en medio físico el original del radicado, que incluyan los soportes de la respuesta. En caso que los soportes sean enviados en medio magnético, se debe anexar a la respuesta entregada, copia magnética de dichos soportes.



**MANUAL DE SISTEMA DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS PQRS-D**

CODIGO: ADM-M-01

PAGINA :26 de 28

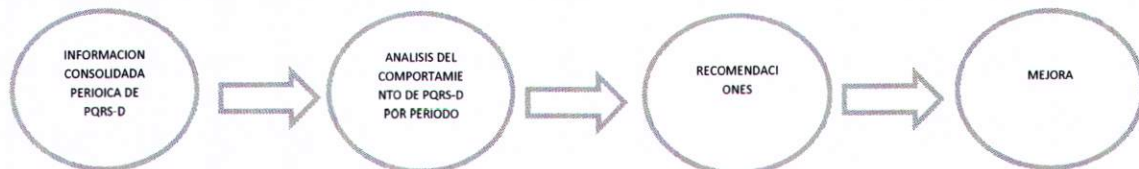
VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

5.2.4 LINEAMIENTOS ESPECIALES.

Lineamientos especiales

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición : el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada : el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información . El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente , se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	Ley 1755 de 2015
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla .	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprende la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes . En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad , caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	

5.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL SISTEMA DE PQRS - D



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


5.3.1 INFORMES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS-D

La Secretaria Ejecutiva, es responsable de la elaboración y/o consolidación de dos (2) informes semestrales de seguimiento y evaluación al año.

Los informes deben contener mínimo los siguientes aspectos:

- Quien presenta la PQRS-D
- Tipo: Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
- Tema: Objeto o asunto de la PQRS-D
- Cantidad de PQRS-D.
- Estado: cantidad de PQRS-D abiertas y cerradas.
- Tiempo promedio de respuesta (según tipo)
- Canal de atención

La secretaria Ejecutiva debe presentar un informe ejecutivo del comportamiento de PQRS-D, 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.

	MANUAL DE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D	CODIGO: ADM-M-01
		PAGINA :28 de 28
		VIGENTE DESDE: 25 de abril de 2019

5.3.2 INFORMES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A PQRS-D

La oficina de Control Interno en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 realizará seguimiento al proceso de PQRS-D, remitiendo dicho informe a la Secretaria Ejecutiva, Dirección General y publicación en la página web en el link de Control Interno.

Producto de las debilidades evidenciadas por la Oficina de Control Interno, la Secretaria Ejecutiva realizara el respectivo plan de mejoramiento.

6. MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Ley 1437 de 2011 expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015, regula el manejo del Derecho de Petición.
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2012 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
1.0	28 de abril de 2016	Versión original
2.0	25 de abril de 2019	Se Actualiza el manual de PQRS-D donde se ingresan nuevas directrices con del fin de mejorar el proceso, de recepción, control, tratamiento, respuesta y seguimiento a las peticiones realizadas por la ciudadanía de acuerdo a la ley y normatividad vigente