

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS	Código: PR-TS-02
		Versión: 05
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

1. OBJETIVO:

Recepcionar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, Denuncias y sugerencias presentadas por los Usuarios (entidades públicas y privadas y personas naturales) ante la Administración Municipal, conforme a la normatividad vigente aplicable y a la competencia de ente territorial.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y de los Jefes de las Unidades Adscritas a la Administración municipal, la adecuada ejecución y actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE:

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

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Administrador de SISGED: Es la persona encargada de planear, configurar, parametrizar y administrar el SISGED.

Ciudadano: Es un concepto sociopolítico y legal de significado variable usado a lo largo de la historia, para referirse a un conjunto de individuos que forman parte de una sociedad estatal dotada de códigos legales formalizados.

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

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

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

Revisado por: Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Aprobado por: Secretaria General
--	---

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS	Código: PR-TS-02
		Versión: 05
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

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.

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

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

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

PQRDS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

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

Petición de Consulta: Requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento.

Petición de Documentación: Requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias de documentos que reposen en la Entidad.

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

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

Queja: Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal o escrita, a través de medios electrónicos o de manera telefónica.

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

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

SIWI: Sistema de Información Web de Itagüí.

Software SISGED: Sistema de Gestión Documental

Sugerencia: Propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los usuarios Internos y Externos, que vayan en

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS	Código: PR-TS-02
		Versión: 05
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

beneficio general.

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

5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Recepcionar las PQRDS del ciudadano: El Auxiliar Administrativo o el Técnico, reciben las PQRDS que los ciudadanos presentan ante la Administración, dando el trámite correspondiente según el medio de recepción, así:</p> <p>A) Si el ciudadano viene con la petición en medio escrito, realiza la entrega del documento para la radicación en la ventanilla única de la Administración Municipal. Las solicitudes de consultas de planos recibidas por planoteca deben ser registradas en el “<i>FO-TS-03 Solicitud de Planos y Licencias de Construcción</i>”.</p> <p>B) Recepción personal y/o telefónica El Auxiliar Administrativo o el Técnico registra la solicitud en el sistema, tomando los datos pertinentes indicados por el ciudadano.</p> <p>C) Si el ciudadano requiere interponer la solicitud por medio virtual debe ingresar a la página www.itaqui.gov.co, en el link que indica el icono de peticiones, quejas y reclamos; adicional se encuentra disponible el correo electrónico contactenos@itaqui.gov.co donde se recibe cualquier tipo de solicitud, sugiriendo las redes sociales (twitter, Facebook)</p> <p>D) El ciudadano puede optar por hacer su solicitud a través del buzón de sugerencias que brinda la administración en las diferentes dependencias, para facilitarle al ciudadano un mejor servicio evitando el desplazamiento a la oficina principal de Atención al Ciudadano.</p>	Auxiliar Administrativo, Técnico	FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Buzón) FO-TS-03 Solicitud de Planos y Licencias de Construcción.
<p>2. Radicar y Registrar la PQRDS en el software SIGGED: El Auxiliar Administrativo o el Técnico de Atención al Ciudadano, registran en el Software SIGGED las solicitudes que ingresan por los medios referenciados en la actividad anterior, así:</p> <p>A) Lo que ingresa por la ventanilla única de correspondencia de la Administración Municipal lo radica El Auxiliar Administrativo o el Técnico asentando el número de radicado, el cual contiene día, fecha, hora, número de folios y el nombre del funcionario que recibe, garantizando al ciudadano la</p>	Auxiliar Administrati vo Técnico	Registro de la PQRS (Software) FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>entrega de sus documentos retornándole un recibido para que realice el seguimiento correspondiente; Luego se registra la correspondencia recibida y se hace un filtro con los documentos recibidos, los cuales son verificados por El Auxiliar Administrativo o el Técnico, para ser ingresados a la correspondencia interna o a la plataforma SIGGED, luego de la verificación de los documentos pasa a un tercer filtro quien lo realiza El Auxiliar Administrativo o el Técnico, el encargado de clasificar el tipo de solicitud de SIGGED, al seleccionar el documento tiene como primer paso ser escaneado, y subir el archivo adjunto al software y de manera continua se asigna a la dependencia competente quien tiene el deber de dar respuesta de fondo y de manera oportuna al ciudadano.</p> <p>B) Si el ciudadano requiere registrar de forma verbal. El Auxiliar Administrativo o el Técnico, atienden al ciudadano y crean la solicitud en el Software del SIGGED registrando como datos mínimos, un medio de contacto y la forma en la que el ciudadano prefiere recibir su respuesta. Sin embargo, por motivos del COVID 19 se deben aplicar los protocolos de bioseguridad y la petición verbal se debe hacer en el formato “FO-TS-01, <i>Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias</i>” que se le entrega al ciudadano para que diligencie. En caso de que el ciudadano no tenga conocimientos de lectoescritura, solicitara ayuda al auxiliar administrativo o técnico asignado para su trámite y radicación.</p> <p>C) Cuando la petición ingresa por https://www.itagui.gov.co/ Queda inmediatamente registrada en el SIGGEDWEB facilitándole al ciudadano la clasificación de su petición, el sistema le envía automáticamente una copia del radicado al ciudadano.</p> <p>Así mismo cuando la solicitud ingresa por Correo electrónico: Contactenos@itagui.gov.co, El Auxiliar Administrativo o el Técnico, deben realizar una transcripción de la información del correo electrónico y registrarlo en el software SIGGED, con los datos del correo electrónico al cual se va a responder la petición. El software SIGGED envía automáticamente a dicho correo el radicado de la petición para que el ciudadano le haga seguimiento.</p> <p>D) Cuando la petición ingresa por buzón de sugerencias, El Auxiliar Administrativo o el Técnico, Realizan la clasifican por tipo de solicitud, la escanea y carga el archivo adjunto con los datos de notificación del firmante en el software SIGGED y se asigna la PQRSD a la dependencia competente.</p>		Denuncias (Buzón)



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Nota: La apertura de los buzones de sugerencias se realiza de manera semanal por un Servidor Público de la Secretaría General, con el acompañamiento de un delegado te de la Oficina de la Secretaría de Evaluación y Control.</p>		
<p>3. Asignar las PQRDS: El Auxiliar Administrativo o el Técnico revisa el contenido de la petición y asigna a la Unidad Administrativa responsable, en caso de encontrarse varias dependencias involucradas se les envía copia de la Petición, para darle respuesta de fondo conjuntamente a través del software SISGED.</p> <p>Nota: en caso de que la clasificación sea inadecuada, y de que la oficina no sea competente para responder la solicitud, se debe redireccionar; en cumplimiento de lo establecido legalmente.</p>	Auxiliar Administrativo Técnico	Asignación de la PQRS (Software
<p>4. Reasignar la PQRDS: El Administrador del software, de la Unidad Administrativa correspondiente, reasigna la petición al Servidor Público responsable dedar trámite a la misma.</p>	Administrador del software, de la Unidad Administrativa correspondiente	Reasignación (Software)
<p>5. Recopilar la Información necesaria: El responsable de dar trámite a la PQRDS, recopila la información necesaria para generar la respuesta de fondo a la petición.</p>	Responsable dedar trámite a la PQRDS	No Aplica
<p>6. Proyectar respuesta: El responsable de dar trámite a la PQRDS designado por el Secretario de Despacho o Jefe de Oficina expide la respuesta de fondo a la Petición teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho.</p>	Responsable dedar trámite a la PQRDS	Oficio Correo electrónico
<p>7. Solicitar ampliación de plazo: En caso de que por alguna situación justificada no pueda dar respuesta en el término correspondiente, el responsable de dar trámite a la PQRDS designado, a través del software, solicita la ampliación de términos pertinente donde indicando al peticionario el tiempo en que se le dará respuesta de fondo cumpliendo con los lineamientos establecidos en la ley</p> <p>Nota: El software SISGED, cuenta con la opción (botón) de ampliación de términos, en caso de ser requerido.</p> <p>Los tiempos de respuesta para las diferentes solicitudes están establecidos en el <i>“manual de protocolo y atención al ciudadano numeral 6.2 “Tipos de peticiones y plazo para su respuesta”</i></p>	Responsable dedar trámite a la PQRDS	Oficio Correo electrónico
<p>8. Cargar respuesta al Software SISGED: El responsable de dar trámite a la PQRDS designado, escanea la respuesta</p>	Responsable dedar trámite	Registro de la respuesta de la



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
proyectada y carga el archivo adjunto en el SIGGED, para ser revisada y enviada al peticionario, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, si la respuesta no cumple con los lineamientos establecidos por la Administración Municipal, se rechaza y se devuelve al servidor Público que la respondió. Si cumple se carga como adjunto en el campo respuesta o en ampliación de términos.	a la PQRDS	PQRS (Software)
<p>9. Revisar el contenido de la respuesta: El Auxiliar Administrativo o el Técnico de la Oficina de Atención al Ciudadano, revisa la alerta que se genera en el Software, indicando el número de la solicitud resuelta. Ingresar en el Software y revisa que el contenido de la respuesta corresponda a la petición, en caso de ser ampliación de términos, se verifica el contenido y el adjunto donde se indique el motivo los plazos según lo establecido en la Norma.</p> <p>Si la respuesta no es adecuada para la solicitud, se rechaza y se explica al servidor público responsable de la respuesta el motivo, al rechazar la respuesta se genera una alerta en el software donde muestra que se rechazó, adicional a esto el software envía un correo electrónico como alerta del rechazo de la respuesta.</p> <p>El tiempo para dar respuesta le sigue contando los días hasta que no se vuelva a generar una nueva respuesta.</p>	Auxiliar Administrativo Técnico	correo electrónico
<p>10. Enviar la Respuesta: El Auxiliar Administrativo o el Técnico de la Oficina de Atención al Ciudadano, si la respuesta es adecuada la acepta y verifica el medio de notificación solicitado por el usuario, así:</p> <p>A) Notificación Correo electrónico: En la notificación por correo electrónico el software SIGGED automáticamente envía la respuesta al correo electrónico referenciado por el Ciudadano en la petición.</p> <p>B) Notificación Entrega Física: En la notificación de entrega física se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado, llama al usuario para informarle que la respuesta ya se encuentra generada en la Administración Municipal y que debe ser reclamada en el primer piso del edificio de la Alcaldía por la indicando el nombre del servidor público que le hará entrega de dicha respuesta y los horarios de atención, se hace aclaración al Ciudadano que si tiene alguna inquietud referente a la respuesta se debe contactar con la dependencia que la generó.</p>	Auxiliar Administrativo Técnico	Envío de la respuesta de la PQRS (Software)



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
DE PQRDS**

Código: PR-TS-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>C) Notificación Telefónica: Se realiza una llamada al Peticionario informando que la respuesta ya se encuentra generada en la Administración Municipal y se le lee el contenido de dicha respuesta, al Ciudadano que si tiene alguna duda o requiere más información referente al contenido de ésta, se debe contactar con la dependencia que la generó.</p> <p>D) Notificación Correo Certificado: Para el envío por correo certificado se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado y a las 4:00 pm del mismo día, se entrega al contratista encargado de la entrega de la correspondencia que se envía fuera de la Administración Municipal, un listado en Excel que genera el software de PQRS, relacionando las respuestas aceptadas durante el día, este contiene datos del solicitante y de la respuesta, para que realice la entrega de acuerdo a lo establecido en el “<i>PR-GD-01 Procedimiento para Gestión, trámite y Distribución de Correspondencia Enviada</i>”.</p> <p>Nota: Las respuestas que no se acepten antes de las 4:00 pm, se les dará prioridad al día siguiente hábil, para ser enviadas.</p>		
<p>11. Notificar en SIWI y por aviso: El Auxiliar Administrativo o el Técnico escanea la respuesta junto con la guía de devolución Toda la correspondencia devuelta por cualquiera de las causales de devolución (Dirección Incorrecta, No vive el solicitante, o rehusado a recibir), y a notifica en SIWI (Sistema de Información Web de Itagüí) y el ciudadano podrá consultar su respuesta en el sitio Web www.itagui.gov.co, a través de un buscador por palabra (clave, cédula o radicado). Adicional a esto, se buscan mecanismos de contacto con el ciudadano para reenviar físicamente la respuesta, corroborar información o para informar que se acerquen a reclamar la respuesta.</p> <p>Nota: En el caso de la Subsecretaría de Rentas, ésta fija avisos en cartelera con las respectivas notificaciones.</p>	<p align="center">Auxiliar administrativo</p> <p align="center">Técnico Operativo</p>	<p align="center">Publicación en la Página Web Institucional</p> <p align="center">Aviso en cartelera</p>
<p>12. Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuesta de las PQRDS y requerir a los responsables: El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y el Administrador del software de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento permanente al trámite y al tiempo de respuesta dado a los diferentes tipos de petición y requieren a los responsables de tramitar la PQRDS para que den respuesta dentro de los términos legales y periódicamente</p>	<p align="center">Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p align="center">Administrador</p>	<p align="center">Oficio</p> <p align="center">Correo electrónico (Software)</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>y presenta al jefe de la unidad administrativa los resultados de este seguimiento.</p> <p>Si la solicitud se encuentra vencida dentro de los términos legales. La Unidad Administrativa coordinadora del sistema de atención al ciudadano, “<i>informa a la Secretaría de Evaluación y Control y a la Oficina de control disciplinario interno, el incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRDS por parte de las diferentes dependencias para lo pertinente de acuerdo a su competencia</i>”. Y a los servidores públicos del nivel directivo”.</p>	del software, de la Unidad Administrativa correspondiente	
<p>13. Elaborar y presentar informe de PQRDS a Órganos de Control y partes interesadas: El jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, elabora, presenta y publica los informes requeridos por los Órganos de Control y partes interesadas, de acuerdo a los plazos establecidos.</p>	El jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Informe Software de PQRDS
<p>14. Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano: El Auxiliar Administrativo o el Técnico de la oficina de atención al ciudadano, luego de verificar los requerimientos resueltos realizan desde el software SIGGED, aplica la encuesta de satisfacción, comunicándose con el ciudadano vía Telefónica o por correo electrónico para aplicarla de manera virtual.</p>	Auxiliar Administrativo Técnico	Software de PQRDS
<p>15. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo e identifican oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “<i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i>” y/o “<i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i>” de acuerdo a lo establecido en el <i>proceso Evaluación y mejoramiento continuo</i>.</p>	Jefe de oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Líder SIGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<p>16. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “<i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i>” y/o “<i>FO-DE-11 Matriz de riesgos</i>”, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “<i>Evaluación y mejoramiento continuo</i>”.</p>	Jefe de oficina Atención al Ciudadano y Gestión Documental Líder SIGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS	Código: PR-TS-02
		Versión: 05
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

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

7. CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
FO-TS-01	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (Buzón)	Auxiliar Administrativa, Técnico Operativo	Carpeta SIGI	PC del responsable y archivo de gestión	Archivos de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso	2 años	Archivo Central
FO-TS-03	Solicitud de planos y licencias de construcción	Auxiliar Administrativa, Técnico Operativo					



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
01/07/2021

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
No Aplica	PQRDS	El jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Oficina del responsable	PC del responsable y archivo de gestión	Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup's Claves de acceso	2 años	Archivo central
No Aplica	Oficio						
No Aplica	Correos electrónicos						
No Aplica	Constancia de publicación						
No Aplica	Informes						
FO-EM-15	Plan de mejoramiento	El jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Oficina del Responsable	Carpeta Mejoramiento continuo	Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup's Claves de acceso	2 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
02	23/01/2015	Se modifican las siguientes Actividades: 1 y 2 "redacción y el Registro" Las Actividades 3, 4, 5 y 6 se modifican en: "redacción, responsables y registro"; se agregaron las actividades 7 y 8 de Mejoramiento Continuo y se actualiza el cuadro de Control de Registros y los Anexos.
03	10/05/2016	Se agregaron las definiciones de los términos: Petición de Consulta, Petición de Documentación, Petición de Información, PQRDS. En el Numeral 2 "responsable". El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y la actividad N° 4. "Reasignar la PQRDS". Se modifica: La redacción de las actividades: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 y los responsables de las mismas, en el objetivo se cambian los verbos "Atender y dar respuesta" por "Recepcionar y tramitar." Según Acta número 03 de 10/05/2016
04	04/10/2016	Se modifica el literal a) de la actividad N°1 y se crea para esta el FO-TS-03 Solicitud de Planos y Licencias de Construcción Se agregó: en "Definiciones y términos" la definición de: "Manual y protocolo." Se modificaron las actividades 1, 3 y 12

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS	Código: PR-TS-02
		Versión: 05
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>Se actualizan los “Documentos de referencia” por cambios en la normatividad aplicable al procedimiento</p> <p>Se actualiza el control de Registros y los Anexos.</p> <p>Actas: N° 2 del 23/09/2016 y N° 3 del 04/10/2016</p>
05	14/05/2021	<p>Se modificó:</p> <p>La Redacción del “objetivo” y del “alcance”, la denominación del cargo del “Responsable” en todo el documento. Se cambia la Denominación del Software “PQRS” por “SIGGED” en todo el documento. En el contenido, se modifica a la redacción de las actividades 2, 3, 7, y 12 y la redacción, responsable y registro de las actividades 15 y 16. El “Control de Registros” y Anexos, de acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades.</p> <p>Se Incluyen:</p> <p>En definiciones y términos: las definiciones de “SIGGED” y “Cliente o Usuario”. En documentos de Referencia “Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales enviadas externas”, “Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales recibidas externas” y “Manual SIGGED “Manual para la radicación de correspondencia web (SIGGEDWEB)”</p> <p>Cambios aprobados mediante acta de comité primario N° 12 del 14/05/2021 y validados en ACTA N° 18 del 01/07/2021.</p>

9. ANEXOS:

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

FO-TS-03 Solicitud de Planos y Licencias de Construcción

FO-EM-15 Plan de mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de Riesgos