

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS</b>	<b>Código: PR-TS-02</b>
		<b>Versión: 07</b>
		<b>Fecha de Actualización: 09/11/2022</b>

## 1. OBJETIVO:

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

## 2. RESPONSABLE:

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

## 3. ALCANCE:

Inicia con la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias 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 legalmente y a la competencia de ente territorial y la aplicación de Acciones de Mejoramiento al procedimiento.

## 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

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

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

**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.

**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**, petitionario o quejoso de los servicios que presta la Entidad, de conformidad con sus competencias.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la

<b>Revisado por:</b> Jefe de Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	<b>Aprobado por:</b> Secretario General
--	---

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS</b>	<b>Código: PR-TS-02</b>
		<b>Versión: 07</b>
		<b>Fecha de Actualización: 09/11/2022</b>

investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS</b>	<b>Código: PR-TS-02</b>
		<b>Versión: 07</b>
		<b>Fecha de Actualización: 09/11/2022</b>

**SIWI:** Sistema de Información Web de Itagüí, en donde se ingresan las notificaciones electrónicas y esta información puede encontrarse en la página web del municipio.

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

**TRD:** Tablas de Retención Documental - Listado de SERIES con sus correspondientes 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><b>1. Recepcionar las PQRDS del ciudadano:</b> 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><b>A)</b> Si el ciudadano viene con la petición <b>en medio escrito</b>, realiza la entrega del documento para la radicación en la ventanilla única de la Administración Municipal.</p> <p><b>B) Recepción personal y/o telefónica</b> El Auxiliar Administrativo o el Técnico registra la solicitud en el sistema (SIGGED), tomando los datos personales suministrados por el ciudadano</p> <p><b>C)</b> Si el ciudadano requiere interponer una Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y/o Sugerencia <b>por medio del canal virtual</b> debe ingresar a la página <a href="http://www.itagui.gov.co">www.itagui.gov.co</a>, en el icono de peticiones, quejas y reclamos o ingresando al link <a href="http://PQRDS - Alcaldía de Itagüí (itagui.gov.co)"><u>PQRDS - Alcaldía de Itagüí (itagui.gov.co)</u></a></p> <p><b>D)</b> Por medio del <b>correo electrónico</b> <a href="mailto:contactenos@itagui.gov.co"><u>contactenos@itagui.gov.co</u></a> se recibe cualquier tipo de solicitud; las cuales pueden ser resueltas dentro del mismo canal si la solicitud lo permite y si no es el caso, estos requerimientos serán radicados en la plataforma SIGGED para ser direccionados según la competencia de la solicitud a las diferentes unidades administrativas</p> <p><b>E)</b> El ciudadano puede optar por hacer su solicitud a través del <b>buzón de sugerencias</b> que brinda la administración en las diferentes dependencias, para facilitar un mejor servicio, evitando el desplazamiento del ciudadano hacia las diferentes ventanillas únicas de radicación.</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o Técnico</p>	<p>FO-TS-01 Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias</p>



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 07

Fecha de Actualización:  
09/11/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>2. Radicar y Registrar la PQRDS en el software SIGGED:</b> 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><b>A)</b> Lo que ingresa <b>por la ventanilla única</b> de correspondencia lo radica el Auxiliar Administrativo o el Técnico, donde se revisan los documentos entregados por el ciudadano para verificar que la información este completa, a que unidad administrativa corresponde y que tipo de solicitud ingresa, ya sea PQRDS o entrante (trámite), luego se ingresa al SIGGED, donde este arroja un número de radicado (el cual contiene día, fecha, hora, número de folios y el nombre del funcionario que recibe), pasa a ser escaneado para subir el archivo adjunto al software, se imprimen dos tickets, uno para los documentos que quedan en la administración y el otro con el recibido para el ciudadano, con el cual puede realizar el seguimiento correspondiente.</p> <p>Luego se registra la correspondencia recibida en el formato “<i>FO-TS-16, Documentación radicada en ventanilla única</i>” y pasa a la auditoria de entrantes de los documentos, donde: se verifica que todos los datos del ciudadano coincidan con los registrados en el SIGGED y que la asignación este correcta, esto para que luego sean entregados a las diferentes unidades administrativas.</p> <p><b>B)</b> Si el ciudadano requiere interponer su solicitud <b>de forma verbal</b>, el Auxiliar Administrativo o el Técnico, atienden al ciudadano y crean la solicitud en el Software del SIGGED registrando los datos personales (en el caso de anónimos se le explica al ciudadano como puede realizar seguimiento a su solicitud y que la respuesta será ingresada al (SIWI) notificaciones electrónicas) y la forma en la que el usuario prefiere recibir su respuesta. La petición verbal se debe hacer en el formato “<i>FO-TS-01, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias</i>” que se le entrega al ciudadano para que lo diligencie, en caso de que el ciudadano no tenga conocimientos de lectoescritura, solicitará ayuda al auxiliar administrativo o técnico asignado para su redacción.</p> <p><b>C)</b> Cuando la petición ingresa <b>por <a href="https://www.itaqui.gov.co/">https://www.itaqui.gov.co/</a></b> queda inmediatamente registrada en el SIGGED WEB, facilitándole al ciudadano la clasificación de su petición y automáticamente el sistema le envía una copia del radicado al ciudadano.</p> <p><b>D)</b> Así mismo, cuando la solicitud ingresa <b>por el correo electrónico:</b> <a href="mailto:Contactenos@itaqui.gov.co">Contactenos@itaqui.gov.co</a>, El Auxiliar</p>	<p>Auxiliar administrativo y/o Técnico</p>	<p>Registro de la PQRDS (Software)</p> <p>FO-TS-01 Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias</p> <p>FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE  
PQRDS**

**Código: PR-TS-02**

**Versión: 07**

**Fecha de Actualización:  
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>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, en algunos casos se puede dar respuesta de forma inmediata por este mismo medio sin necesidad de tomarse los términos de ley y radicarlo en el SIGGED.</p> <p><b>E)</b> Cuando la petición ingresa <b>por buzón de sugerencias</b>, El Auxiliar Administrativo o el Técnico, realizan la clasificación por tipo de solicitud, luego se comunica vía telefónica con el ciudadano para tener más claridad en el requerimiento, se procede a escanear y cargar el archivo adjunto con los datos de notificación del firmante en el software SIGGED y se asigna la PQRSD a la unidad administrativa competente.</p> <p><b>Nota:</b> 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 de la Oficina de la Secretaría de Evaluación y Control.</p>		
<p><b>3. Asignación de PQRDS:</b> El Auxiliar Administrativo o el Técnico revisa el contenido de la petición y asigna a la Unidad Administrativa responsable (en caso de identificar que varias dependencias son responsables de brindar respuesta a la PQRDS, se les envía respuesta compartida de la solicitud), con el fin de dar una respuesta de clara y de fondo.</p> <p><b>Nota:</b> 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>	<p align="center">Auxiliar Administrativo y/o Técnico</p>	<p align="center">Asignación de PQRDS en Software SIGGED</p>
<p><b>4. Reasignar la PQRDS al responsable:</b> El operador del SIGGED de la Unidad Administrativa correspondiente, reasigna la petición al Servidor Público responsable de dar respuesta a la misma.</p>	<p align="center">Operador SIGGED de la Unidad Administrativa correspondiente</p>	<p align="center">Reasignación en Software SIGGED</p>
<p><b>5. Recopilar la Información necesaria:</b> El responsable de dar respuesta a la PQRDS, recopila la información necesaria para generar la respuesta de fondo de la petición y dando aplicabilidad al lenguaje claro.</p>	<p align="center">Responsable de la PQRDS</p>	<p align="center">No Aplica</p>
<p><b>6. Proyectar respuesta:</b> El responsable de dar respuesta 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>	<p align="center">Responsable de la PQRDS</p>	<p align="center">Oficio Correo electrónico</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE  
PQRDS**

**Código: PR-TS-02**

**Versión: 07**

**Fecha de Actualización:  
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>7. Solicitar ampliación de plazo:</b> En caso de que por alguna situación justificada la unidad administrativa no pueda dar respuesta en el término correspondiente, el responsable de dar respuesta a la PQRDS asignada, a través del software, solicitará la ampliación de términos pertinente donde se le indicará al peticionario el tiempo en el que tendrá respuesta de fondo cumpliendo con los lineamientos establecidos en la ley</p> <p><b>Nota:</b> 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>“MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano numeral 5.5 Respuesta a los Requerimientos”</i></p>	Responsable de la PQRDS	Oficio Correo electrónico
<p><b>8. Cargar respuesta al Software SISGED:</b> El responsable de responder la PQRDS asignada, proyecta la respuesta y la carga en el SISGED, para poder ser revisada por el funcionario competente de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.</p> <p><b>Nota:</b> Para la ampliación de términos cuenta con el mismo funcionamiento.</p>	Responsable de la PQRDS	Registro de la respuesta de la PQRDS (Software)
<p><b>9. Revisar el contenido de la respuesta:</b> 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. Ingresa en el Software y revisa que el contenido de la respuesta cumpla con los parámetros de ley, que corresponda al ciudadano, que se dé respuesta de fondo, que se aplique el lenguaje claro y que el medio de notificación sea el solicitado por el peticionario. En caso de ser ampliación de términos, se verifica el contenido y el adjunto donde se indique el motivo y los plazos según lo establecido en la norma, en caso de cumplir se procede a aceptar la respuesta y marcar el envío.</p> <p>Si la respuesta no es adecuada para la solicitud, se rechaza y se explica al servidor público responsable de la respuesta el motivo, al rechazar la respuesta se genera una alerta en el software donde le muestra al funcionario dicho rechazo, adicional a esto el software envía un correo electrónico como alerta del rechazo a dicha respuesta.</p> <p>En caso de un rechazo, el tiempo para dar respuesta será igual, puesto que le seguirán contando los mismos días que tenía al momento de cargar la respuesta rechazada hasta que no se vuelva a generar una nueva respuesta.</p>	Auxiliar Administrativo y/o Técnico	Software SISGED Correo electrónico
<p><b>10. Enviar la Respuesta:</b> El Auxiliar Administrativo o el Técnico de la Oficina de Atención al Ciudadano, si la respuesta es</p>	Auxiliar Administrativo	Envío de la respuesta de la



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE  
PQRDS**

**Código: PR-TS-02**

**Versión: 07**

**Fecha de Actualización:  
09/11/2022**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>
<p>adecuada la acepta y verifica el medio de notificación solicitado por el usuario para marcar el envío, así:</p> <p><b>A) Notificación Correo electrónico:</b> En la notificación por correo electrónico el software SIGGED automáticamente envía la respuesta al correo electrónico referenciado por el Ciudadano en la petición o el que esté registrado en el sistema.</p> <p><b>B) Notificación Entrega Física Personal:</b> En la notificación de entrega física se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado, y el usuario deberá acercarse a la Administración Municipal, para consultar sobre su solicitud o reclamar su respectiva respuesta, debido a que su petición no aporta ningún dato de notificación.</p> <p><b>C) Notificación Telefónica:</b> 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><b>D) Notificación Correo Certificado:</b> Para el envío por correo certificado se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado y antes de finalizar la jornada laboral del mismo día, se entregan las respuestas consolidadas a la empresa de mensajería encargada de la correspondencia que se envía fuera de la Administración Municipal, y de forma posterior, se les envía por correo electrónico un listado en Excel que genera el SIGGED, donde se relacionan las respuestas aceptadas durante el día, donde contiene datos del solicitante y la respuesta, para que realice la entrega de acuerdo a lo establecido en el “<i>PR-GD-04 Procedimiento para la Gestión trámite y distribución de Doc Enviada</i>”.</p> <p><b>Nota:</b> 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>y/o Técnico</p>	<p>PQRDS (Software)</p>
<p><b>11. Notificar en SIWI y por aviso:</b> El Auxiliar Administrativo o el Técnico en caso de generarse la devolución por correo certificado: escanea la respuesta junto con la guía de devolución de toda la correspondencia devuelta por cualquiera de las causales de devolución de la empresa de correspondencia, posterior a esto se procede a ingresarlas las respuestas al SIWI (Sistema de Información Web de Itagüí).</p> <p>En caso de que la devolución se dio por el correo electrónico no efectivo: se genera de forma semanal los reportes de los correos</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o Técnico</p>	<p>Publicación en SIWI</p> <p>Cuadro en Excel de correos no efectivos</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE  
PQRDS**

**Código: PR-TS-02**

**Versión: 07**

**Fecha de Actualización:  
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>rebotados, donde se evidencia la causal de no notificación y se procede a implementar mecanismos de contacto con el ciudadano para hacerle llegar la respuesta por el canal más fácil para el peticionario, en caso de no ser efectivos se procede a ingresarlas las respuestas al SIWI (Sistema de Información Web de Itagüí).</p> <p>En el siguiente link <a href="https://aplicaciones.itagui.gov.co/siwi/aplicaciones/utilidades/busquedaNotificaciones.php">https://aplicaciones.itagui.gov.co/siwi/aplicaciones/utilidades/busquedaNotificaciones.php</a> por medio de una palabra clave, cédula o radicado, el ciudadano podrá consultar su respuesta en el sitio Web.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Subsecretaría de Rentas fija avisos en cartelera con las respectivas notificaciones.</li> <li>• Funciona de la misma manera con las solicitudes que ingresan anónimas, en donde no se tiene ninguna información del peticionario.</li> </ul>		
<p><b>12. Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuesta de las PQRDS y requerir a los responsables:</b> El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental junto con el operador del software SIGGED de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento permanente al trámite y al tiempo de respuesta dado a los diferentes tipos de petición y requieren a los responsables de tramitar la PQRDS para que estos den respuesta dentro de los términos legales y periódicamente presenta al jefe de la unidad administrativa los resultados de este seguimiento.</p> <p>Además, de manera automática el software SIGGED envía alertas periódicas al correo electrónico del responsable de dar respuesta a la PQRDS con una “Alerta PQRDS pendientes” que se genera cuando el derecho de petición está dentro de los últimos 5 días (o menos) para su fecha de vencimiento.</p> <p>Si la solicitud se encuentra vencida dentro de los términos legales. La Unidad Administrativa coordinadora del sistema de atención al ciudadano, informa a la Secretaría de Evaluación y Control y a la Oficina de Control Interno Disciplinario, mediante oficio remisorio el incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRDS por parte de las diferentes unidades administrativas para lo pertinente de acuerdo a su competencia y a los servidores públicos del nivel directivo.</p> <p>Asimismo, la Secretaría General emite periódicamente circulares dirigidas a toda la administración municipal con el seguimiento al</p>	<p>Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p>Operador del software SIGGED de la Unidad Administrativa correspondiente</p>	<p>Correo electrónico automático del software SIGGED</p> <p>Oficio remisorio</p> <p>Circulares con el seguimiento al semáforo en rojo del SIGGED</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE  
PQRDS**

**Código: PR-TS-02**

**Versión: 07**

**Fecha de Actualización:  
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
semáforo en rojo del SISGED, por lo que allí se incluyen todas las bandejas de radicación del SISGED (Bandeja de Entrada, Bandeja de Salida, Bandeja de Internos y Bandeja de PQRDS) con los radicados de las diferentes unidades administrativas que se encuentran pendientes a partir de -1 día hábil del SISGED.		
<b>13. Elaborar y presentar informe de PQRDS a Órganos de Control y partes interesadas:</b> 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.	El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Informe Software de PQRDS
<b>14. Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano:</b> El Auxiliar Administrativo o el Técnico, luego de gestionar la solicitud del ciudadano, debe de entregar la encuesta de satisfacción para que sea diligenciada por el petionario si así lo desea.	Auxiliar Administrativo y/o Técnico	FO-EM-09 Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada
<b>15. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento:</b> 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 “FO-EM-15 Plan de mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” de acuerdo a lo establecido en el proceso <i>Evaluación y mejoramiento continuo</i> .	Jefe de oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental  Líder SIGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>16. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia:</b> 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 “FO-EM-15 Plan de mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de riesgos”, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso <i>“Evaluación y mejoramiento continuo”</i> .	Jefe de oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental  Líder SIGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 23, 75 y 76.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995. Moralidad en la Administración Pública.
- Ley 393 de 1997, cumplimiento de una ley o un acto administrativo
- Ley 472 de 1998, Acciones populares
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites y procedimientos.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS</b>	<b>Código: PR-TS-02</b>
		<b>Versión: 07</b>
		<b>Fecha de Actualización: 09/11/2022</b>

- 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	Auxiliar Administrativo y/o Técnico Operativo	Carpeta SIGI	PC del responsable y archivo de gestión	Archivos de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso	3 años	Archivo Central
FO-TS-03	Solicitud de Planos y Licencias de Construcción						
No Aplica	PQRDS	Jefe de Oficina 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	3 años	Archivo central
No Aplica	Oficio						
No Aplica	Circulares						
No Aplica	Correos electrónicos						
No Aplica	Constancia de publicación						
No Aplica	Informes						
FO-EM-09	Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada	Auxiliar Administrativo y/o Técnico Operativo	Oficina del Responsable	PC del responsable y archivo de gestión	Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup's Claves de acceso	3 año	Eliminar
FO-EM-15	Plan de mejoramiento	Jefe de Oficina Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Oficina del Responsable	Carpeta Mejoramiento continuo	Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup's Claves de acceso	3 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS</b>	<b>Código: PR-TS-02</b>
		<b>Versión: 07</b>
		<b>Fecha de Actualización: 09/11/2022</b>

## 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 “ <i>responsable</i> ”. El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y la actividad N.º 4. “ <i>Reasignar la PQRDS</i> ”.  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.º1 y se crea para esta el FO-TS-03 Solicitud de Planos y Licencias de Construcción Se agregó: en “ <i>Definiciones y términos</i> ” la definición de: “ <i>Manual y protocolo</i> ”. Se modificaron las actividades 1, 3 y 12 Se actualizan los “Documentos de referencia” por cambios en la normatividad aplicable al procedimiento Se actualiza el control de Registros y los Anexos.  Actas: N.º 2 del 23/09/2016 y N.º 3 del 04/10/2016
05	14/05/2021	<b>Se modificó:</b>  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.  <b>Se Incluyen:</b>  En definiciones y términos: las definiciones de “SIGGED” y “Cliente o Usuario”. En documentos de Referencia “Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales enviadas externas”, “Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales recibidas externas” y “Manual SIGGED “Manual para la radicación de correspondencia web (SIGGEDWEB)”  Cambios aprobados mediante acta de comité primario N.º 12 del 14/05/2021 y validados en ACTA N.º 18 del 01/07/2021.
06	18/04/2022	<b>Se modifica:</b>  En el numeral 4, definiciones y términos, específicamente la redacción de: Ciudadano, Denuncia, Petición de Consulta y Queja;  En el contenido, se cambia la redacción de la actividad 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 14.



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 07

Fecha de Actualización:  
09/11/2022

		<p>En la actividad 5, 6, 7 y 8 en el responsable se modifica “Responsable de dar trámite a la PQRDS” por “Responsable de la PQRDS”; en la actividad 4 y 12, se cambia “administrador” por “operador” y “software” por “SIGGED” igual para el responsable y la información documentada y en la actividad 13 se modifica el registro de la información documentada pasa de “Informe Software de PQRDS” a “Informe PQRDS”</p> <p>Para la actividad 7 se cambia el numeral 6.2 mencionado dentro de la misma del <i>MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano numeral 5.5 “Respuesta a los Requerimientos”</i> debido a actualización.</p> <p><b>Se actualizan:</b> Los formatos FO-EM-09 y FO-TS-01</p> <p><b>Se adiciona:</b> En el numeral 5, número 1 en el punto d) el correo electrónico por separado, quedando el buzón de sugerencias en el punto e)</p> <p>En la actividad 10, se añade “para marcar el envío”</p> <p>En la actividad 11, se añade el párrafo “Es importante mencionar que funciona de la misma manera con las solicitudes que ingresan anónimas, en donde no se tiene ninguna información del peticionario.”</p> <p>Para la actividad 12, se añaden los controles que se tienen para el seguimiento de la oportunidad en la respuesta e igualmente el registro de la información documentada</p> <p>Para el numeral 7 “CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA”: debido a las modificaciones anteriores se añade circulares y Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada</p> <p>Por lo anterior, para el numeral 9 se añade, MA-TS-02, PR-GD-04 y FO-EM-09 Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta N.º 7 del 18/04/2022</p>
07	09/11/2022	<p><b>Se modificó:</b> numeral 2 Responsable, incluyendo a todos los secretarios de despacho de las unidades administrativas. Numeral 4 Definiciones y Términos de: Administrador del SIGGED y de SIGGED, se ordenan alfabéticamente las definiciones y términos. Numeral 7 Control de Registro: los tiempos de retención que se estandarizan a 3 años.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 23 del 09/11/2022</p>

### 9. ANEXOS:

FO-TS-01 Peticiones, quejas, reclamos y denuncias  
FO-TS-03 Solicitud de Planos y Licencias de Construcción  
MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano  
PR-GD-04 Procedimiento para la Gestión trámite y distribución de Doc Enviada  
FO-EM-09 Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada  
FO-EM-15 Plan de mejoramiento  
FO-DE-11 Matriz de Riesgos