

**1. Objetivo**

Identificar, registrar y gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de facilitar el control y seguimiento a las respuestas y acciones de mejoramiento que se deriven de las mismas.

**2. Alcance**

Este procedimiento inicia con la Recepción de las PQRSF y finaliza con seguimiento al plan de mejoramiento derivado de las mismas.

**3. Campo de Aplicación**

Se aplica en todos los procesos de la entidad, especialmente en la prestación del servicio externo con clientes, proveedores, medios de comunicación, entes de control y ciudadanía en general.

**4. Responsables**

Proceso de comunicaciones de la entidad y Secretaría General

**5. Términos y Definiciones**

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Felicitación:** es la manifestación de agradecimiento mediante la cual expresa la satisfacción o agrado con un funcionario o por los servicios recibidos.

**Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**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 este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**6. Contenido**

| # | ACTIVIDAD                         | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | RESPONSABLE   |
|---|-----------------------------------|--|---|
| 1 | Recepcionar la PQRSF              | Asegurarse de que cada PQRSF identificada a través de los diferentes canales de recepción habilitados (solicitud formal/documento, página web, correo electrónico, teléfono, solicitud verbal), quede radicado adecuadamente en el sistema de gestión documental específicamente en la Ruta Pqrsf.   | Todos los empleados y contratistas.                   |
| 2 | Clasificar y direccionar la PQRSF | Cada PQRSF debe clasificarse en el Sistema de gestión documental por tipo y direccionarse al líder del proceso competente para dar respuesta oportuna.   | Técnico Administrativo G1 – Unidad Gestión documental |
| 4 | Tramitar respuesta                | Proyectar respuesta a cada peticionario por los medios solicitados, dando cumplimiento a los tiempos establecidos según el tipo de solicitud.<br>Los tiempos definidos son 10 días hábiles para Petición de documentos.<br>10 días hábiles Petición de autoridades<br>15 días hábiles Cualquier Petición<br>30 días hábiles Solicitud de conceptos | Todos los empleados y contratistas.                   |

| #  | ACTIVIDAD  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | RESPONSABLE  |
|----|--|--|--|
| 5  | <b>Dar respuesta</b>   | <p>Se deberá brindar respuesta al peticionario en los tiempos establecidos por la Ley.</p> <p>En el sistema de gestión documental debe reposar toda evidencia que hace constar que se brindó la respuesta.</p> <p>En caso de dar respuesta por correo electrónico debe imprimirse en pdf el correo enviado, y adicionarlo como un anexo de la pqrfsf.</p> <p>En caso de que la respuesta sea física, se debe relacionar el radicado de respuesta a la pqrfsf y el radicado de respuesta debe tener la confirmación de recibido.</p> <p>En caso de que deba darse traslado a una autoridad competente, se debe tener en cuenta los tiempos dispuestos por la ley para ese trámite y se debe comunicar al interesado que la respuesta no es competencia nuestra y que debe trasladarse, se debe relacionar a la pqrfsf la comunicación mediante la cual se le da traslado a otra autoridad y a la vez la comunicación mediante la cual se le notificó al peticionario.</p> | Todos los empleados.                                     |
| 6  | <b>Seguimiento al proceso de respuesta</b>                                   | Mediante informe de seguimiento a pqrfsf se debe evidenciar que se brindó respuesta oportuna a las pqrfsf, mediante cualquiera de los canales definidos, en los tiempos establecidos por ley y con la respuesta pertinente y acorde a la petición.   | Técnico Administrativo G1–<br>Unidad Gestión documental  |
| 7  | <b>Cerrar PQRSF</b>  | <p>Las pqrfsf deben finalizarse y evacuarse de la bandeja de tareas cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.</p> <p>Antes de finalizar las pqrfsf deben diligenciarse los campos requeridos de forma completa y debe validarse que la pqrfsf cuenta con las evidencias y respuestas correspondientes.</p>   | Técnico Administrativo G1 –<br>Unidad Gestión documental |
| 8  | <b>Generar reporte semestral</b>   | Por el sistema de gestión documental se debe generar reporte que permita la identificación del total de pqrfsf recibidas, la oportunidad en la respuesta y el medio mediante el cual se brindó la respuesta.   | Profesional universitario G1<br>- Oficina Estratégica    |
| 9  | <b>Enviar a Jefe de Oficina Estratégica el informe consolidado semestral</b> | Se debe analizar la información generada en el informe y presentarla al jefe de la oficina estratégica para la toma oportuna de decisiones y posibles acciones de mejora.  | Profesional universitario G1<br>- Oficina Estratégica    |
| 10 | <b>Adelantar plan de mejoramiento de las PQRSF al interior entidad.</b>      | Con el fin de promover la respuesta oportuna de las PQRSF, de manera semestral, se deberá realizar una capacitación a los empleados y contratistas de la entidad, acerca del correcto procedimiento de gestión de PQRSF y se deberá implementar una evaluación de conocimientos.   | Profesional universitario G1<br>- Oficina Estratégica    |

**7. Puntos de control**

- Informe de seguimiento o reporte de vencimiento de pqrfsf.
- Verificación del índice de ruta, anexos y radicados relacionados en la pqrfsf del sistema de gestión documental.
- Informe de Seguimiento de Control interno.

**8. Documentos de Referencia**

- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016

**9. Formatos**

N/A

**10. Control de Cambios**

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|



PROCEDIMIENTO PQRSF

Código PR-M3-GS-2  
Versión 3  
Tipo PROCEDIMIENTO  
Implementación 24/08/2022

| VERSIÓN | CAMBIO   |
|---------|--|
| 01      | Levantamiento y documentación del procedimiento                  |
| 02      | Actualización de acuerdo resultados modernización administrativa |

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha      | Usuario                  | Comentario   |
|---------|------------|--------------------------|--|
| 3       | 24/08/2022 | Luisa Rosalía Ríos Jorge | Cambios en los responsables de actividades para el desarrollo del procedimiento. |

| ELABORÓ   | REVISÓ  | APROBÓ  |
|---|---|---|
| Profesional Universitario - Oficina Estrategia (Comunicaciones)<br>Fecha de elaboración: 24/08/2022 | Subgerente Administrativa y Financiera<br>Fecha de revisión: 24/08/2022 | Subgerente Administrativa y Financiera<br>Fecha de aprobación: 24/08/2022 |

Controlado