

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades para dar trámite y solución oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias que realizan los grupos de interés ante el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar (ICULTUR) , así como evaluar la percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias que realizan grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por ICULTUR, hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

3. NORMATIVIDAD

#	JERARQUÍA DE NORMA	NÚMERO	FECHA	TÍTULO	ARTÍCULOS	APLICACIÓN ESPECÍFICA
1	Constitución Política de Colombia	S/N	20/07/1991	Constitución Política de Colombia	1, 2, 13, 15, 20, 23, 26, 29, 74, 83, 84, 85, 86, 92, 123, 209 y 365	Atención al Ciudadano, Garantizar derechos fundamentales
2	Ley	87	29/11/1993	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"	2 y 6	Atención al Ciudadano
3	Ley	489	29/12/1998	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"	2,3 y 4	Atención al Ciudadano
4	Ley	850	18/11/2003	"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
5	Ley	872	30/12/2003	"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
6	Ley	962	8/07/2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"	6 - Inciso Tercero; 7, 8, 10, 11,14; 15.	Atención al Ciudadano, Trámite de Peticiones, Quejas y Consultas
7	Ley	982	2/08/2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.	Capítulo 1. artículo 15	Atención al Ciudadano
8	Ley	1171	07/12/2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores	9	Atención al Ciudadano

#	JERARQUÍA DE NORMA	NÚMERO	FECHA	TÍTULO	ARTÍCULOS	APLICACIÓN ESPECÍFICA
9	Ley	1266	31/12/2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
10	Decreto	2623	13/07/2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"	Todo	Atención al Ciudadano
11	Ley	1341	30/07/2009	"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
12	Circulas Externa Procuraduría General de la Nación	11	20/10/2011	Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición	Registro Público Organizado de PQRS	Atención al Ciudadano
13	Ley	1437	18/01/2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"	Primera Parte	Atención al Ciudadano
14	Ley	1474	12/07/2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"	76, 78 y 81	Atención al Ciudadano
15	Ley	1581	17/10/2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
16	Decreto - Ley	19	10/01/2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
17	Decreto	53	13/01/2012	"Por el que se corrigen unos yerros en el Decreto Legislativo 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
18	Sentencia	C-052 de 2012	8/02/2012	Definición de víctima para efectos de atención, asistencia y reparación integral.	Todo	Atención al Ciudadano, Garantizar un derecho adquirido
19	Directiva - Presidencial	5	12/07/2012	Notificaciones	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
20	Decreto	2641	17/12/2012	"Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"	Todo	Atención al Ciudadano
21	Ley	1618	27/02/2013	por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.	Capítulo 1	Atención al Ciudadano
22	Ley	1712	6/03/2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"	Todo	Atención al Ciudadano
23	Decreto	2573	12/12/2014	"Por la cual se establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 del 2009 y se dictan otras disposiciones"	Todo	Atención al Ciudadano
24	Decreto - Ley	103	20/01/2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"	Todo	Atención al Ciudadano

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

#	JERARQUÍA DE NORMA	NÚMERO	FECHA	TÍTULO	ARTÍCULOS	APLICACIÓN ESPECÍFICA
25	Ley	1755	30/06/2015	"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se dictan sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo"	En lo pertinente	Atención al Ciudadano
26	Ley	1757	6/07/2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"	62, 103, 104, 109, 64,98 Lit a) y 110	Atención al Ciudadano
27	Decreto	1494	13/07/2015	"Por el cual se corrigen yerros en la ley 1712 de 2014"	Todo	Atención al Ciudadano
28	Decreto	1166	19/07/2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".	Todo	Tratamiento de peticiones verbales
29	Decreto	1499	11/09/2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	2.2.22.11 y 2.2.22.2.1 - Numerales 7 y 8	Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
30	Resolución – DAFP	1099	13/10/2017	"Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites"	9	Estrategia de racionalización de trámites
	Decreto	2106	22/11/2019	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y	18	Atención al Ciudadano, Desmaterialización



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



Información pública reservada: es toda información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, en algunas circunstancias como la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública, así como, los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Notificación: actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad.

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 respuesta completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de un escenario jurídico en el que se encuentre inmerso, o a la prestación de un servicio en el marco de la Ley.

PQRS: iniciales de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia. Con estas iniciales se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, y denuncias interpuestas ante el ICULTUR.

Usuario: es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

VUC: corresponde a las ventanillas de radicación dispuestas por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.

5. CONDICIONES GENERALES PARA LA GESTIÓN DE PQRS

5.1 Los canales de servicio dispuestos para la recepción de PQRS son:

MEDIO	DESCRIPCIÓN
Atención Telefónica:	BOLIVAR (605) 6517444 En el horario de atención al usuario dispuesto por la entidad.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



Atención Virtual:	Portal web Formulario PQRSD:
-------------------	---------------------------------

	Buzón de sugerencias Portal web: Correo electrónico: Para denuncias por actos de corrupción: Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la entidad.
Atención Presencial	Personal o radicación escrita por correspondencia, a través de las oficinas En el horario de atención dispuesto por la entidad



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



GOBERNACIÓN
de BOLÍVAR

5.2 Recepción de PQRSD escritas:

Son las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, por correo electrónico o a través del formulario de PQRSD o buzón de sugerencias dispuesto en la página de la entidad, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante.

Dicha comunicación recibirá el número de radicado de manera inmediata por el funcionario de la ventanilla única de radicación y será asignada al área de Atención al Ciudadano, quien será el área encargada de analizar, gestionar y dar respuesta. En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se delegará al funcionario o área correspondiente.

Recepción de PQRSD verbales

Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa; vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la entidad.

Para las peticiones presentadas por teléfono, de manera presencial o por chat, la respuesta será dada de forma inmediata. En caso de no ser posible atender la solicitud, se le informará al peticionario que su consulta será radicada en el sistema de atención de PQRSD de ICULTUR y que se le responderá en los tiempos estipulados por la ley.

Dichas peticiones deben ser registradas de manera inmediata por el funcionario que las reciba a través del Formulario PQRSD ubicado en el portal web, diligenciando toda la información del usuario, y en el ítem Datos de la Solicitud, en el campo Petición deberá registrar al inicio, la siguiente observación:

PETICIÓN VERBAL Recibida por el funcionario (nombre y número de identificación)

Una vez sea diligenciado dicho formulario en su totalidad por parte del funcionario, deberá generarse la radicación de la solicitud, la cual hará las veces de constancia de la recepción del derecho de petición verbal y si el peticionario lo solicita, se le entregará copia.

- 5.4** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- 5.5** 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.
- 5.6** El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
- 5.7** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el servidor de la oficina o dependencia deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten. La no presentación de los documentos o de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
- 5.8** ICULTUR no tiene establecido como canal de recepción de PQRSD las redes sociales. Los comentarios y mensajes directos que se postean en redes sociales se dará tratamiento por parte del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones conforme a lo establecido en sus procedimientos.

Para el caso de las PQRSD recibidas por el correo electrónico será la Unidad de Correspondencia la encargada de la radicación de las peticiones allegadas al área de Atención al Ciudadano.

Las PQRSD por medio de las cuales se solicita información pública clasificada y/o información pública reservada, deben ser atendidas en los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Artículos 18 y 19.

La entidad cuenta con información catalogada como pública clasificada o pública reservada, cómo se establece en el "Índice de información clasificada y reservada ICULTUR".



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



acceso a la información clasificada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere presentar a los derechos de las personas naturales o jurídicas como son la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales.

El acceso a la información reservada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere causar a la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, a las relaciones internacionales, a la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, al debido proceso y a la igualdad de las partes en los procesos judiciales, a la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.

En los anteriores casos se debe atender la PQRD mencionando las razones por las cuales no se puede permitir el acceso a la información, indicando el artículo y literal de la Ley de Transparencia que ampara la excepción.

6. CONDICIONES GENERALES DE CLASIFICACION DE PQRSD

6.1 El derecho de petición se clasifica en:

- **Consulta:** consultas formuladas a la entidad correspondiente a un caso o asunto relacionado con los temas de competencia de ICULTUR, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Derecho de 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.
- **Derechos de petición especiales:** solicitudes que por su contenido deben ser resueltas prioritariamente, conforme el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, como son:
 - a. Petición de reconocimiento de un derecho fundamental con el fin de evitar un daño al titular de este, que después de ocurrido, no va a poder ser reparado.
 - b. Solicitud de personas que tengan en riesgo su vida o integridad personal.
 - c. Solicitud presentada por un periodista.
 - d. Solicitud de un niño, niña o adolescente.
 - e. Solicitud de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo por extralimitación de funciones, o presuntos actos de corrupción en el desarrollo de sus funciones, a fin de que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional.

- **Felicitación:** es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

- **Queja:** cuando se presenta una 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 o contratistas del COPNIA, en desarrollo de sus funciones, cargo o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite a cargo de la Entidad, por prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Reclamo en materia de datos personales:** realizada por la persona titular de los datos, su representante legal o apoderado al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o por que advierte el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

- **Requerimientos entidades públicas:** requerimientos en el ejercicio propio de la entidad.

- **Requerimientos organismos judiciales:** requerimientos en el ejercicio propio de la entidad, con el fin de adelantar procesos o investigaciones.

- **Solicitud de información:** cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos, actuaciones de la entidad o información general relacionada con su ejercicio propio.

- **Solicitud de Copias:** cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

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

- **Petición de informes por los Congresistas:** petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



6.2 Tipos, temas y tiempo de respuesta

Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRSD, se establece la siguiente tipología, así como el tiempo definido para comunicación de la respuesta, según lo descrito por la Ley. El sistema de información de la entidad cuenta con la opción, tanto de Tipo como de Tema de PQRSD, con el fin de adelantar una clasificación adecuada de las mismas:

TIPOS DE PQRS	TEMAS DE PQRS	SUBTEMAS DE PQRSD
Derecho de Petición Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Información sobre trámites de la entidad	Actualización de datos personales Ley 1582 de 2012.
		Información general de trámites de la entidad.
		Consulta de profesiones no competencia de la entidad.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



TIPOS DE PQRS	TEMAS DE PQRS	SUBTEMAS DE PQRS D	
		Estado procesos ético-profesionales.	
		Estado de proceso inspección y vigilancia.	
		No genera constancia de trámite posterior al pago.	
		Solicitud activación de código tarjeta digital.	
		Solicitud soporte aplicativo tarjeta digital.	
		Petición por reconocimiento de un derecho fundamental.	
		Estado y verificación de pagos para retomar trámites.	
		Otros Consejos, traslado por no competencia COPNIA.	
	Conceptos y solicitudes relacionadas con permisos temporales a profesionales extranjeros	Conceptos sobre reglamentación profesional o competencias, para solicitud de permisos temporales.	
		Inclusión o creación de profesiones en formulario web para iniciar trámite de permisos temporales.	
		Estado de trámite de permiso temporal.	
	Solicitudes de devoluciones de dinero	Solicitudes de devoluciones de dinero completas.	
		Solicitudes de devoluciones sin acto administrativo o incompletas	
	Reiteración de solicitud	Petición reiterativa	
	Peticiónes de interés general de periodistas, menores de edad, congresistas.	Petición de congresista.	
		Petición de periodistas.	
Peticiónes de menores de edad.			



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



TIPOS DE PQRSD	TEMAS DE PQRSD	SUBTEMAS DE PQRSD
Consultas y verificación de registro Tiempo de respuesta máximo 10 días hábiles	Consulta de registros de la entidad (particulares)	Verificación de matrículas y certificados en el Registro Profesional. (no aparecen en el Registro Público de Profesionales).
		Verificación de matrículas y certificados de profesionales inscritos.
		Información requerida por un abogado sobre un ingeniero, profesional afín, auxiliar o maestro de obra para procesos disciplinarios o demandas.
		Solicitudes de corrección de datos personales.
	Solicitud de constancias o certificaciones	Solicitud de certificado de vigencia para apostille en cancillería.
		Solicitud de certificado de profesión inactiva.
Otras solicitudes referentes a certificados laborales, RUT, retenciones, etc.		

TIPOS DE PQRSD	TEMAS DE PQRSD	SUBTEMAS DE PQRSD
	Solicitud de copia de documentos	Solicitud de copia de documentos que reposan en el archivo de la entidad.
	Solicitud de verificación de registro entidad pública	Peticiones, consultas o solicitudes de información, o requerimientos de entidades públicas como Alcaldías, veedurías, ministerios, direcciones territoriales, etc.
		Peticiones de interés general de periodistas, menores de edad, congresistas.
	Solicitud de verificación de registro entes de control	Requerimientos de entes de control como Contraloría, Procuraduría.
		Requerimientos de Fiscalía, respecto a información sobre un número de matrícula, dirección registrada, entre otros, para adelantar un proceso

TIPOS DE PQRS	TEMAS DE PQRSD	SUBTEMAS DE PQRSD
3 Consulta de Normatividad	Conceptos Jurídicos sobre las funciones de la entidad	Conceptos Jurídicos sobre las funciones de la entidad.
	Conceptos sobre la reglamentación profesional	Conceptos sobre la reglamentación profesional.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



Tiempo de respuesta máximo 30 días hábiles	Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada	Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada.
	Solicitud estudio de profesión para incluir en Registro Profesional	Solicitud estudio de profesión para incluir en Registro Profesional

TIPOS DE PQRSD	TEMAS DE PQRSD	SUBTEMAS DE PQRSD
4 Quejas y Reclamos del servicio Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Queja por prestación de servicio	Reclamo sobre el tratamiento de datos personales.
		Quejas por la indebida prestación de los servicios (indisponibilidad de la página web, de los canales de atención, de los formularios de registro)
		Reclamo por incumplimiento en tiempo de trámites.
		Reclamo de rectificación de datos en actos administrativos.
	Queja en contra de funcionario de la entidad	Denuncias o inconformidades relacionadas con riesgos de corrupción (soy transparente).
		Quejas por indebida atención por parte de los funcionarios de la entidad.

TIPOS DE PQRSD	TEMAS DE PQRSD	SUBTEMAS DE PQRSD
5 Felicitaciones y Sugerencias Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Felicitaciones por prestación de servicio	Manifestación de satisfacción por haber cumplido con las expectativas en el trámite realizado o en el servicio recibido por parte de un usuario o ciudadano.
	Felicitaciones a un funcionario de la entidad	Manifestación de satisfacción por haber cumplido con las expectativas en el servicio recibido por parte de un funcionario a un usuario o ciudadano.
	Sugerencia	Propuestas para mejorar los servicios de la entidad.

4	Determinar competencia para proyectar respuesta	Si la petición no puede ser atendida por alguno de los funcionarios del área de Atención al Ciudadano, esta se reasignará al funcionario con la competencia para su atención. Toda PQRSD debe ser revisada y reclasificada, tanto de tipo como de tema, en caso de que al momento de la radicación se	Técnico Administrativo Atención Ciudadano al	Registro en el sistema
---	---	--	--	------------------------



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		hubiese asignado otra clasificación. Nota: En caso de clasificarse la PQRSD como una queja en contra de un funcionario de la entidad se realiza lo establecido en el numeral 7.9		
5	Proyectar respuesta	Redactar la respuesta de acuerdo con lo solicitado. En los casos en que una petición esté delegada al área de Atención al Ciudadano y que por su complejidad se requiera de apoyo jurídico para la proyección de la respuesta, el funcionario responsable podrá solicitar concepto a los abogados de la Subdirección Jurídica, ya sea vía telefónica o por correo electrónico. Si el funcionario asignado no es competencia, deberá remitir la petición al área encargada, en el caso de que se determine es competencia de Atención al Ciudadano, se deberá devolver al usuario designado en un término de (2) días hábiles.	Funcionario designado	
6	Revisar proyecto de respuesta y firma	Revisar que la respuesta se haya proyectado de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado, sino es así, se deberán realizar las observaciones y devolverlo al funcionario que proyectó la respuesta para que realice los ajustes correspondientes. Cuando la respuesta se encuentre ajustada se firma. En los casos en el que el responsable de la proyección de la respuesta a la PQRSD sea el mismo responsable de la firma, éste debe realizar la revisión para garantizar que se encuentre ajustada a lo establecido.	Funcionario autorizado para firmar, de acuerdo con el procedimiento de Comunicaciones Oficiales.	Registro de envío



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



7	Comunicación	Enviar la respuesta al peticionario por el medio establecido por el mismo, si es por correo electrónico o el usuario referencia su correo electrónico, el envío lo realizará el sistema de información al momento en que se que firma la comunicación. En caso de envío por correo físico sin relacionar el correo electrónico, se delegará el radicado al área de correspondencia para que proceda con el envío.	Sistema de información al momento de la firma o Técnico Administrativo en el caso que la respuesta se deba comunicar de manera física.	Registro de envío
---	--------------	---	--	-------------------



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



8.2 Recepción de PQRSD por chat

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Presentación de la PQRSD	El usuario presenta su petición a través del chat.	Peticionario	
2	Responder petición	Se atiende la petición de forma inmediata por el mismo medio que se recibe (Chat). En caso de no tener la competencia para atender la petición, se le informará al usuario que su requerimiento será radicado en el sistema de PQRSD de la entidad y que se le dará respuesta en los términos de ley.	Técnico Administrativo designado	Registro en el chat

8.3 Recepción de PQRSD por teléfono o personal

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Presentación de la PQRSD	El usuario presenta su petición personal o telefónicamente	Peticionario	
2	Responder petición	Se atiende la petición de forma inmediata por el mismo medio que se recibe (Personal o telefónicamente). En caso de no tener la competencia para atender la petición, se le informará al peticionario que su petición será radicada en el sistema de PQRSD de la entidad y que se le dará respuesta en los términos de ley.	Técnico Administrativo del área de Atención al Ciudadano	Registro de llamadas recibidas

		Subdirectora Administrativa y Financiera
ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ