
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-02</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	<p><b>Versión: 03</b></p> <p><b>Fecha:</b> 2018/12/05</p> <p><b>Página: 1DE10</b></p>	

## 1. OBJETIVO:

Establecer los parámetros de recepcionar, radicar, direccionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos o denuncias formuladas a la entidad.

## 2. ALCANCE:



Inicia con la recepción de la petición, queja o reclamo y finaliza con la notificación de la respuesta al peticionario.

## 3. BASE LEGAL:

- Artículo 23 y 74 de la constitución Política
- Artículo 32 del Decreto 2150 de 1995
- Artículo 5, 6,7 del Código contencioso Administrativo
- Ley 190 de 1995
- Ley 962 de 2005
- Ley 1437 de 2011 Art. 13 al 33
- Decreto 1151 de 2008, establece la obligación de implementar la estrategia de Gobierno en línea
- Inciso 3 del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y el inciso primero del artículo 1° del Decreto 019 de 2012
- Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19
- Artículo 9° de la ley 489 de 1998
- Artículo 30 de la ley 1551 de 2012
- Ley 527 de 1999
- Ley 734 de 2002
- Resolución No. 1-0479 (26 diciembre de 2013)
- Resolución 1000 – 0024 (13 febrero de 2014)
- Ley 1712 de 2014 ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información
- Decreto 103 de enero de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 2015
- Resolución 1000-219 del 24 de septiembre del 2012
- Ley 1766 del 2016
- Resolución 1000-0072 del 02 de marzo del 2017
- Resolución 1000-0167 del 02 de agosto del 2017

## 4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

**Petición:** Una petición es una solicitud presentada de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo, para el intercambio de información interpuesta ante la Alcaldía Municipal de Ibagué, con el propósito de que se inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-02</p>	
		<p><b>Versión: 03</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/12/05</p>	
		<p><b>Página: 2DE10</b></p>	

**Derecho de Petición:** El derecho de petición está consagrado dentro de la Constitución Política como un derecho fundamental, que otorga la posibilidad cierta y efectiva de toda persona para solicitar y presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas o privadas, para que se pronuncien sobre determinado aspecto de interés general o particular, aclaren, modifiquen, revoquen o adicionen una decisión por ellas adoptada y suministren documentación o información, garantizando con ello, la efectividad de los mecanismos de participación democrática en cabeza del ciudadano y la protección de los derechos de información, participación política y libertad de expresión. Es por ello, que, con el ejercicio y materialización de este derecho, el ciudadano podrá elegir de la autoridad, la resolución pronta y oportuna de su petición, completa y de fondo dentro de los términos previamente establecidos por la ley, y que finalmente que le sea notificado la decisión adoptada.

#### CLASIFICACION DE DERECHOS DE PETICION:

**Derecho de petición de interés general:** Se busca que la administración Municipal de Ibagué, adopte una decisión de carácter general de tipo económico, político, jurídico, social o administrativo, el cual va a influenciar a toda la comunidad Ibaguereña. La Administración Municipal resolverá o contestará los derechos de petición presentados con las formalidades exigidas por la ley.

**Derecho de petición en Interés Particular:** Se busca el reconocimiento de un derecho Subjetivo de una persona, el cual genera consecuencias jurídicas de carácter particular o concreto para el peticionario.



**Derecho de petición de Información:** Permite y faculta al ciudadano para solicitar y obtener acceso a la información, relacionadas con actuaciones ejecutadas por la Administración Municipal, a consultar los documentos que esta posee y en particular a que se expida copia de ellos en los términos establecidos por ley.

**Derechos de Petición de consultas:** Permite al ciudadano formular consultas ante los funcionarios de la Administración Municipal en relación con los asuntos y competencias a su cargo, a lo cual la autoridad administrativa deberá emitir un concepto, el cual no tendrá fuerza vinculante, ni necesariamente será susceptible de producir efectos jurídicos.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-02</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	<p><b>Versión: 03</b></p> <p><b>Fecha:</b> 2018/12/05</p> <p><b>Página: 3DE10</b></p>	

**Seguimiento a la petición:** Consiste en la verificación permanente y oportuna de las respuestas dadas por la Administración Municipal a las peticiones formuladas por los ciudadanos, procurando que aquellas sean atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos por la ley y que su respuesta guarde concordancia con el objeto mismo de la petición, y por otro lado, tratándose de quejas sugerencias y reclamos, se deberá verificar además los actos ejecutados por la Administración que permitan satisfacer y mejorar las inconformidades consagradas dentro de la solicitud a cerca del funcionamiento de la entidad y el desempeño de sus funcionarios.

**Oportunidad:** se refiere al termino establecido legalmente a las peticiones interpuestas por los ciudadanos, por regla general se acude al artículo 14 de la ley 1755 del 2015, el cual señala quince (15) días (Hábiles), siguientes a la recepción de la petición para resolver y dar respuesta oportuna, sin perjuicio de aquellas que se encuentran sometidas a término especial.



**Desistimiento Expreso:** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Atención prioritaria de peticiones:** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

#### **Términos para resolver la Peticiones:**

- |  |                    |
|--|--------------------|
| * Solicitud de Copias                            | => 10 días hábiles |
| * Consultas                                      | => 30 días hábiles |
| * Solicitud Información entre entidades públicas | => 10 días hábiles |
| * Solicitud Información                          | => 10 días hábiles |
| * Solicitud de Información por congresistas      | => 5 días hábiles  |
| * Solicitud de Interés general                   | => 15 días hábiles |
| * Solicitud de Interés Particular                | => 15 días hábiles |

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-02</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	<p><b>Versión: 03</b></p> <p><b>Fecha:</b> 2018/12/05</p> <p><b>Página: 4DE10</b></p>	

- \* Quejas => 15 días hábiles
- \* Reclamos => 15 días hábiles

## 5. CONDICIONES GENERALES

### Medios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

**Presencial:** La administración municipal tiene habilitado 12 puntos de recepción de documentos distribuidos en las diferentes sedes administrativas de la Alcaldía Municipal de Ibagué, las cuales pueden ser consultadas en la página web Institucional [www.ibague.gov.co](http://www.ibague.gov.co).

**Correo electrónico:** el ciudadano podrá radicar su petición, queja o reclamo por medio de correo electrónico [pqr@ibague.gov.co](mailto:pqr@ibague.gov.co).

**Telefónico y Fax:** el ciudadano podrá realizar las peticiones, quejas o reclamos a la línea telefónica 2617090.

**página web:** el ciudadano podrá realizar su petición, en la página web [www.ibague.gov.co](http://www.ibague.gov.co).

**Buzones de sugerencias:** la Administración Municipal tiene habilitados 12 puntos de recepción donde el ciudadano podrá depositar su petición, queja o reclamo en los buzones de sugerencias.



El manejo y control de la radicación de peticiones, quejas y reclamos en dichos puntos de recepción estará a cargo de la Dirección de Recursos Físicos-Oficina de Correspondencia el cual velará por el correcto funcionamiento de esta.

Todos los puntos de recepción habilitados por la Administración Municipal para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tiene un horario de funcionamiento distribuido de la siguiente manera: de lunes a jueves de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 6:00 pm y el día viernes 07:00 a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm; según la resolución interna 0080 del 02 de febrero de 2017 y resolución 0110 del 10 de febrero de 2017; en cualquier punto de recepción el ciudadano podrá radicar su petición independientemente de la dependencia de la estructura organizacional que tiene la competencia para resolverla, para ello la Dirección de Recursos Físicos dispondrá los medios necesarios para la distribución de dicha correspondencia.


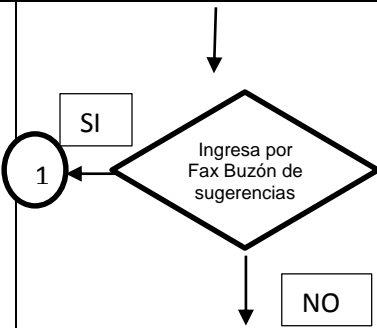
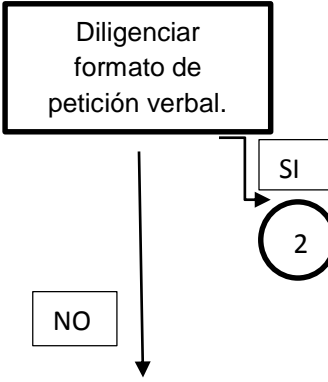
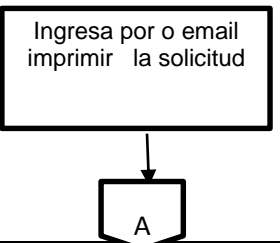
Es deber del funcionario que recepciona la petición, verificar en el formato "Check list de verificación" de requisitos de los derechos de petición.



Por ello es deber del funcionario conocer, cumplir las resoluciones internas donde se reglamentan el trámite de los derechos de petición ante la Alcaldía Municipal de Ibagué y la ley general de los derechos de petición, estas pueden ser consultadas en la página web de la alcaldía municipal de Ibagué; <http://www.ibague.gov.co>.

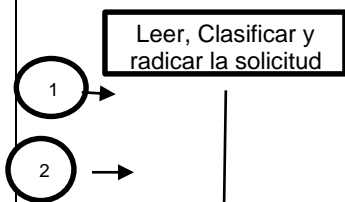
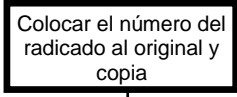
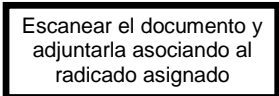
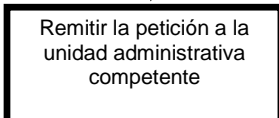
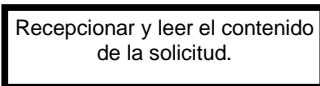
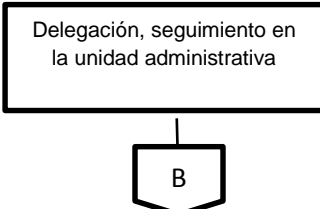
Cada unidad administrativa en aplicación del principio del autocontrol debe consultar diariamente las alertas sobre la oportunidad de respuesta a los derechos de petición en el aplicativo de correspondencia PISAMI; así mismo realizar seguimiento a la respuesta completa y de fondo a la petición.



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PRO-GSA-02	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b>	<b>Fecha:</b> 2018/12/05	
		<b>Página: 5DE10</b>	

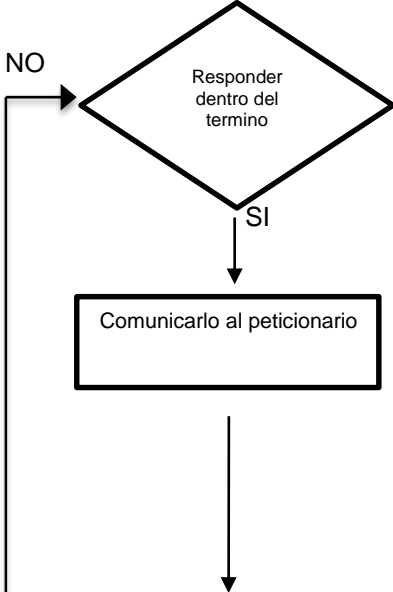
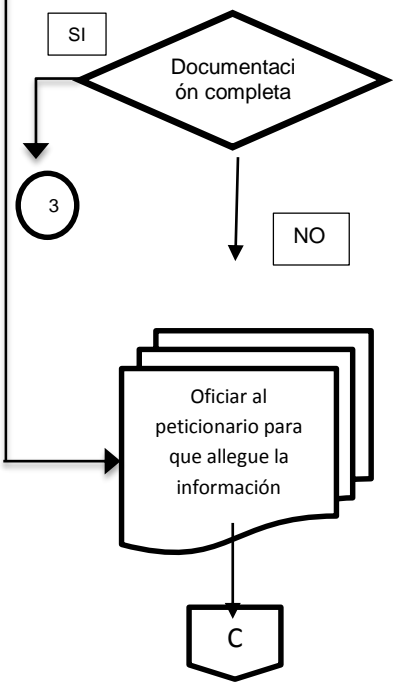
## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
1 Recepción de la petición: Recepcionar y Verificar requisitos básicos.	Dirección de Recursos Físicos.	Check list de verificación de requisitos de derechos de petición.		
2 Si la petición ingresa por Fax, o Buzón de sugerencias pasar a la actividad No. 5	Dirección de Recursos Físicos.	Check list de verificación de requisitos de derechos de petición.		
3 Si la petición se recibe Verbal o Telefónicamente, diligenciar formatos de petición Verbal y pasar a la Actividad No. 5	Dirección de Recursos Físicos.	Check list de verificación de requisitos de derechos de petición.	Formato Institucional de petición verbal.	
4 Si ingresa por email Imprimir la solicitud, o por la web pasar a la actividad N° 5.	Dirección recursos Físicos.	Check list de verificación de requisitos de derechos de petición.		

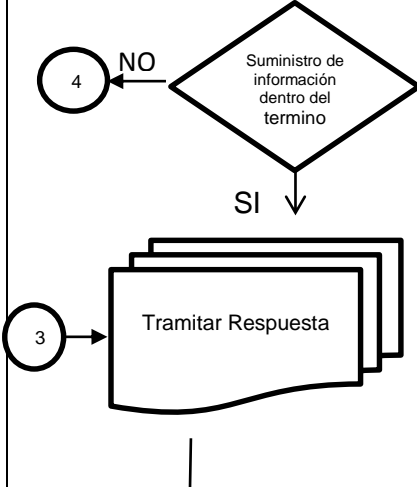
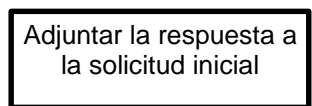
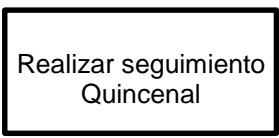
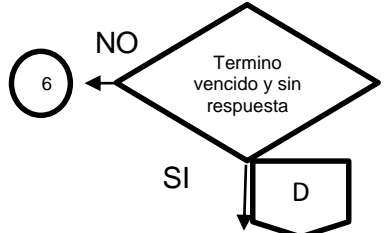
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PRO-GSA-02	
		<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b>	
	<b>Fecha:</b> 2018/12/05	<b>Página: 6DE10</b>	

5 Radicar: Leer la solicitud, clasificar el tipo de petición y radicarla en el aplicativo PISAMI	Dirección Recursos Físicos.		Numero Radicación Aplicativo PISAMI	
6 Colocar el número del radicado al original y copia, entregar copia al peticionario	Dirección Recursos Físicos.		Documento original con N° radicado	
7 Escanear el documento y adjuntarla asociando al radicado asignado	Dirección Recursos Físicos.		Documento escaneado aplicativo PISAMI.	
8 Direccionar y Tramitar: Remitir la petición a la unidad administrativa competente	Dirección Recursos Físicos.	Verificar la clasificación de los P.Q.R.S.	Aplicativo PISAMI, Planillas de entrega correspondencia, correo electrónico institucional.	
9 Tramitar: Recepcionar y leer el contenido de la solicitud.	Dependencia competente			
10. Delegar: Delegación por competencia en la Unidad Administrativa.	Unidad Administrativa competente.	Seguimiento al estado de las respuestas de los P.Q.R.S en cada Dependencia.	Aplicativo PISAMI.	



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-02</p>	
		<p><b>Versión:</b> 03</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/12/05</p>	
		<p><b>Página:</b> 7DE10</p>	

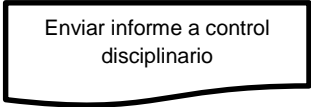
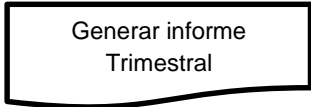
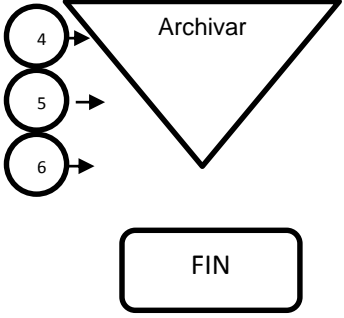
<p>11. Si no es posible responder dentro del término normado comunicar al peticionario antes del vencimiento, expresando los motivos y señalando el plazo en que se resolverá, no excediendo el doble del termino establecido por la norma.</p>	<p>Dependencia Competente</p>		<p>Oficio Apicativo PISAMI.</p>	
<p>12. Si la documentación requerida para el tramite no está completa, oficiar al peticionario para que suministre información suspendiendo los términos de respuesta los cuales se reanudarán cuando allegue la información</p>	<p>Secretaria o Dependencia competente</p>		<p>Oficio Apicativo PISAMI.</p>	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PRO-GSA-02	
		<b>Versión:</b> 03	
	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b>	<b>Fecha:</b> 2018/12/05	
		<b>Página:</b> 8DE10	

<p>13. Si el peticionario suministra la información, tramitar y elaborar respuesta dentro del término normado según el tipo de petición y pasar a la actividad 15.</p>	<p>Dependencia Competente</p>		<p>Oficio Aplicativo Pisami.</p>	
<p>14. Adjuntar la respuesta a la solicitud en el aplicativo de PQR, asociando la actuación al radicado inicial de la solicitud y pasar a la actividad 15.</p>	<p>Técnico Auxiliar administrativo</p>		<p>Aplicativo pisami, Archivo.</p>	
<p>15. Seguimiento: Realizar el seguimiento quincenal al cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, generar informe y remitirlo a la Dirección de Talento Humano y a cada unidad administrativa</p>	<p>Funcionario responsable procedimiento Dirección Recursos Físicos.</p>	<p>Informe exportado plataforma</p>	<p>Terminos normado según el tipo de petición</p>	
<p>16. si vencidos los términos no se ha dado respuesta al peticionario, enviar informe a control disciplinario.</p>	<p>Funcionario responsable del procedimiento Dirección de Recursos Físicos.</p>	<p>Términos de respuesta ley 1755 del 2015</p>		





 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-02</p>	
		<p><b>Versión: 03</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/12/05</p>	
		<p><b>Página: 9DE10</b></p>	

				
<p>17. Generar informe pormenorizado trimestral sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al derecho de petición y remitirlo al secretario administrativo y oficina de control interno</p>	<p>Funcionario Responsable del procedimiento Dirección de Recursos Físicos.</p>	<p>Verificar, y revisar el estado de la respuesta de los PQRS de las unidades administrativas.</p>	<p>Memorando informe de seguimiento de pqrs.</p>	
<p>18. Archivar en el expediente según TRD de gestión documental.</p>	<p>Funcionario responsable del procedimiento y dependencias competentes.</p>		<p>Carpeta</p>	

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
Versión 1	23/08/2017	SIGAMI
Versión 2	08/10/2018	SIGAMI
Versión 3	05/12/2018	SIGAMI

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PRO-GSA-02	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b>	<b>Fecha:</b> 2018/12/05	
		<b>Página: 10DE10</b>	

Revisó	Aprobó
<b>NOMBRE:</b> Magda Mayerli Ospitia M. Cargo: Asesora-Despacho Secretaría Administrativa	<b>NOMBRE:</b> Edgar Augusto Barrero Martínez Cargo: Director De Recursos Físicos