
 <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: 04</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 20/03/2019</p>	
		<p><b>Página: 1 de 13</b></p>	

### 1. OBJETIVO:

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

### 2. ALCANCE:

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

### 3. BASE LEGAL:

Atención al ciudadano

- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ventanilla especial

- Ley 1171 de 2007 “por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores”.



Entidades, órganos y organismos distritales – atención al ciudadano

Derechos de Petición

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1437 de 2011” Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Peticiones, Quejas y Reclamos

- Decreto 1166 de 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".
- Decreto 1045 de 1978 “Por el cual se fijan las reglas generales para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados públicos y trabajadores oficiales del sector nacional.”



 <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: 04</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 20/03/2019</p>	
		<p><b>Página: 2 de 13</b></p>	

#### Priorización de atención

- Decreto 019 de 2012 Art 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. y Art 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley 1437 de 2011” Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Art 5. Derechos de las personas ante las autoridades.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Art 20. Atención prioritaria de peticiones.

#### Normatividad aplicable a la Alcaldía de Ibagué

- Resolución 1000-0219 del 2012 “Por medio del cual se declara la pérdida de ejecutoriado de las resoluciones números 00479 del 26 de diciembre del 2012 y 024 del 13 de febrero del 2014, se reglamenta el tramite interno del derecho de petición ante la Alcaldía del municipio de Ibagué y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 1000-0072 de 2017 “Por medio de la cual se adiciona el capítulo vi a la resolución 1000.0219 del 24 de septiembre de 2015 por medio del cual se declara la pérdida de ejecutoriedad de las resoluciones números 00479 del 26 de diciembre de 2012 y 024 del 13 de febrero de 2014, se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la alcaldía del municipio de Ibagué y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 1000-0167 de 2017 “Por medio del cual se modifica el artículo cuarto de la resolución 100-0219 del 24 de septiembre del 24 de septiembre de 2015”.
- Decreto 875 de 2017 “Por el cual se adopta la ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía del Municipio de Ibagué”.
- Decreto 1000-0004 de 2019 “Por el cual se adopta la estructura organizacional de la alcaldía municipal de Ibagué, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.

 <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: 04</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 20/03/2019</p>	
		<p><b>Página: 3 de 13</b></p>	

#### 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.

**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.

**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

 <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: 04</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 20/03/2019</p>	
		<p><b>Página: 4 de 13</b></p>	

sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

**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.

#### **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
* Quejas	=> 15 días hábiles
* Reclamos	=> 15 días hábiles
* Sugerencias	=> 30 días hábiles

## **5. CONDICIONES GENERALES**

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>	<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: 04</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 20/03/2019</p>	
		<p><b>Página: 5 de 13</b></p>	

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

**Presencial:** La administración municipal tiene habilitado 13 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 13 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 Atención al Ciudadano - Oficina de Correspondencia, la 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 Atención al Ciudadano dispondrá los medios necesarios para la distribución de dicha correspondencia.

Es deber del funcionario que recepciona la petición, verificar en la lista de verificación de peticiones que el formato de petición verbal y escrita se encuentre debidamente diligenciado.



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.

Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del jefe. Acuerdo 060 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".

### Priorización de la atención y/o respuesta:

1. El personal de ventanilla de la Alcaldía, deberá respetar estrictamente el orden en que los ciudadanos presentan sus peticiones, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo 5 del Código de 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>	<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: 04</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 20/03/2019</p>	
		<p><b>Página: 6 de 13</b></p>	

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo a lo preceptado por los artículos 12 y 13 del Decreto 19 del 10 de enero de 2012.



2. De igual manera, actuará el personal de la ventanilla, cuando se trate de dar 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 de perjuicio invocados.
3. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el personal del departamento deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
4. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente según la ley 1755 de 2015 artículo 20.
5. Prelación en el turno a la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial. Decreto 019 de 2012. artículo 12.
6. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, persona con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública. Decreto 019 de 2012 Artículo 13.
7. Toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. Ley 1437 de 2011 Artículo 5.
8. Según el nivel de complejidad o mayor número de preguntas.
9. Atención en una sola fila para las personas que radican de los juzgados; puesto que, son de mayor nivel de complejidad.
10. Cuando las solicitudes sean de los entes de control se debe enviar copia a la oficina del Alcalde y a Control Interno.

#### **Falta disciplinaria:**


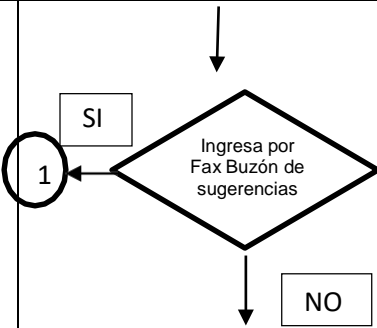
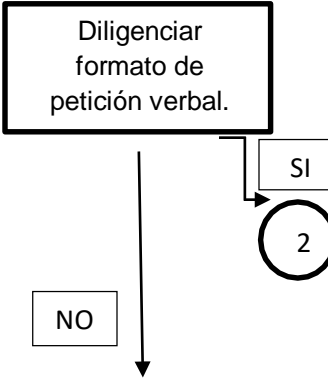
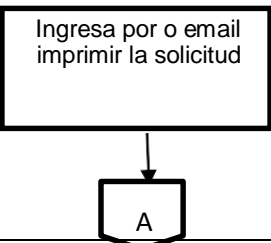
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía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

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<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>Versión: 04</b>  <b>Fecha:</b> 20/03/2019  <b>Página: 7 de 13</b>	



La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

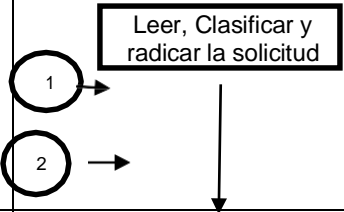
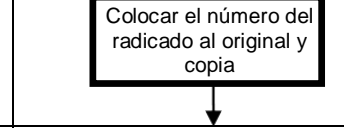
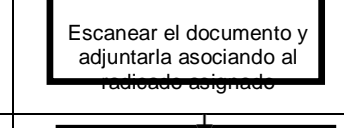
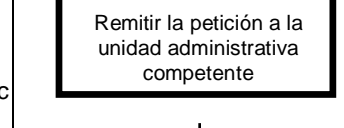
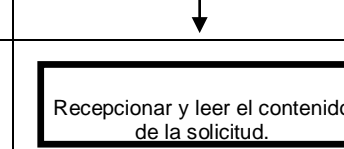
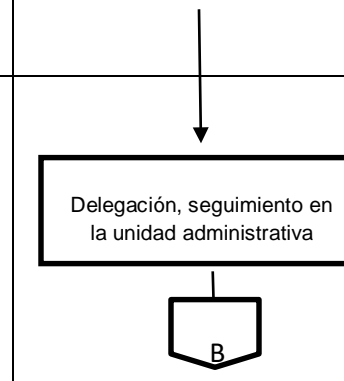
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PRO-GSA-02	
		<b>Versión: 04</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b>	<b>Fecha:</b> 20/03/2019	
		<b>Página: 8 de 13</b>	



## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

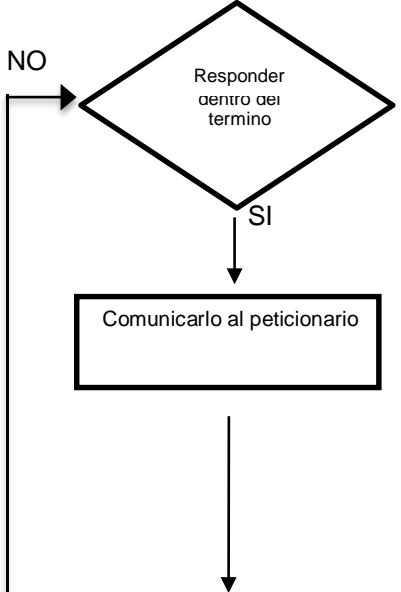
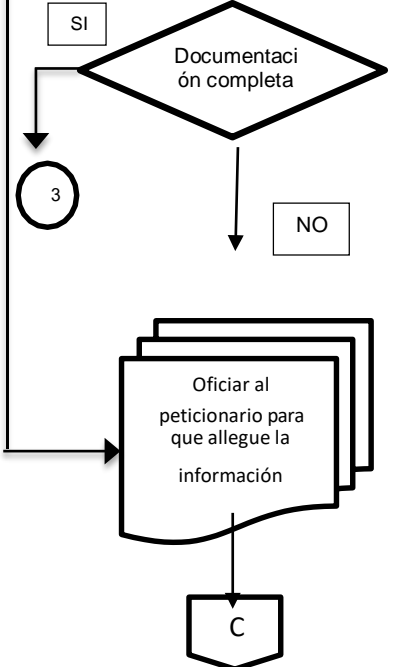
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
1 Recepción de la petición: recepcionar y Verificar requisitos básicos.	Dirección de atención al ciudadano.	Lista de verificación.		
2 Si la petición ingresa por Fax, o Buzón de sugerencias pasar a la actividad No. 5	Dirección de atención al ciudadano.	Lista de verificación.		
3 Si la petición se recibe Verbal o Telefónicamente, diligenciar formatos de petición Verbal y pasar a la Actividad No. 5	Dirección de atención al ciudadano.	Lista de verificación.	Formato petición verbal y escrita.	
4 Si ingresa por email Imprimir la solicitud, o por la web pasar a la actividad N° 5.	Dirección de atención al ciudadano.	Lista de verificación.		





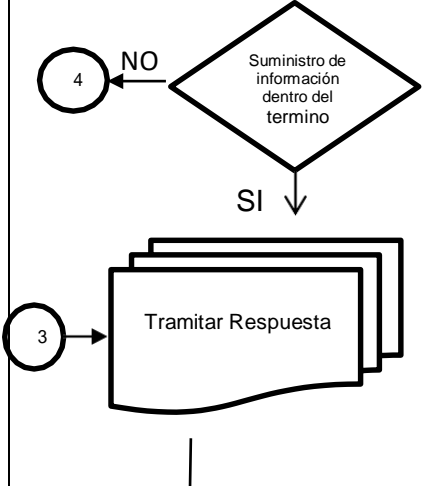
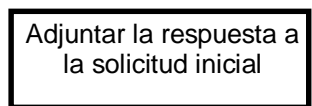
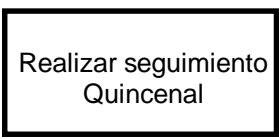
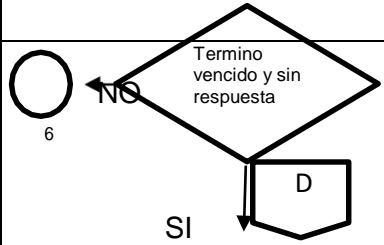
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-02</p>	
		<p><b>Versión: 04</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 20/03/2019</p>	<p><b>Página: 9 de 13</b></p>



5 Radicar: Leer la solicitud, clasificar el tipo de petición y radicarla en el aplicativo PISAMI	Dirección de atención al ciudadano.		Numero Radicación Aplicativo PISAMI	
6 Colocar el número del radicado al original y copia, entregar copia al peticionario	Dirección De atención al ciudadano.		Documento original con N° radicado	
7 Escanear el documento y adjuntarla asociando al radicado asignado	Dirección De atención al ciudadano.		Documento escaneado aplicativo PISAMI.	
8 Direccionar y Tramitar: Remitir la petición a la unidad administrativa competente	Dirección De atención al ciudadano.	Procedimiento recepción y tramite de PQRS.	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.	

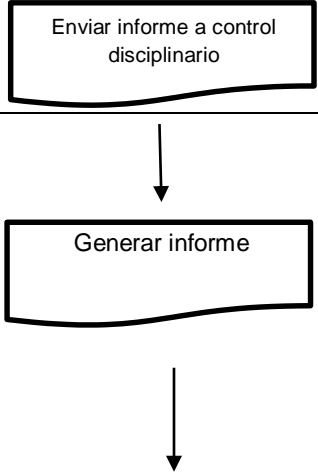
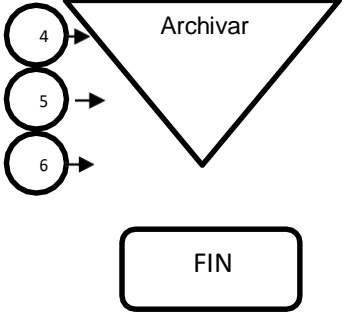
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-02</p>	
		<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	

<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>Secretaría 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> 04	
	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b>	<b>Fecha:</b> 20/03/2019	
		<b>Página:</b> 11 de 13	

<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 atención al ciudadano y a cada unidad administrativa</p>	<p>Funcionario responsable del procedimiento de la dirección de atención al ciudadano.</p>	<p>Informe exportado plataforma</p>	<p>Términos 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 de la dirección y atención al ciudadano.</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>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</b></p>	

				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">         Enviar informe a control disciplinario       </div>
<p>17. Generar informe pormenorizado sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al derecho de petición y remitirlo al Director de atención al ciudadano y oficina de control interno</p>	<p>Funcionario Responsable del procedimiento dirección de atención al ciudadano.</p>	<p>Verificar, y revisar el estado de la respuesta de los PQRS de las unidades administrativas.</p>	<p>Memorand o informe de seguimiento o de pqrs.</p>	<div style="text-align: center;">  </div>
<p>18. Archivar en el expediente según TRD de gestión documental.</p>	<p>Funcionario responsable del procedimiento y dependencias competentes.</p>		<p>Carpeta</p>	<div style="text-align: center;">  </div>

## 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
Versión 4	20/03/2019	Actualización objetivo, base legal y condiciones generales y descripción de actividades.

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> 20/03/2019	
		<b>Página: 13DE13</b>	

Revisó	Aprobó
<b>NOMBRE:</b> Leidy Katherin Acosta Prieto <b>Cargo:</b> Contatista	<b>NOMBRE:</b> Luis Eduardo Heredia Díaz <b>Cargo:</b> Director de Atención al ciudadano