
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
		<p>Versión: 06</p>	
<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Fecha: 2020/07/03</p>		
	<p>Página: 1DE19</p>		

1. OBJETIVO:

Establecer los parámetros para verificar la clasificación de tipo documental, direccionamiento y seguimiento de manera oportuna de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias formuladas a la entidad.

2. ALCANCE:

Inicia con la verificación de la petición, queja, reclamo o sugerencia y finaliza con el seguimiento 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”.
- Decreto 491 de 2020 - Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

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".

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
		<p>Versión: 06</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 2DE19</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 1000-0017 del 2020 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Alcaldía del Municipio de Ibagué y se dictan otras disposiciones”.
- 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”.

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-02	
		Versión: 06	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.	Fecha: 2020/07/03	
		Página: 3DE19	

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.

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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 4DE19</p>	

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.



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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
		<p>Versión: 06</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 5DE19</p>	



Términos para resolver la Peticiones – Ley 1755 de 2015:

* 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

Términos para resolver la Peticiones – Decreto 491 de 2020:

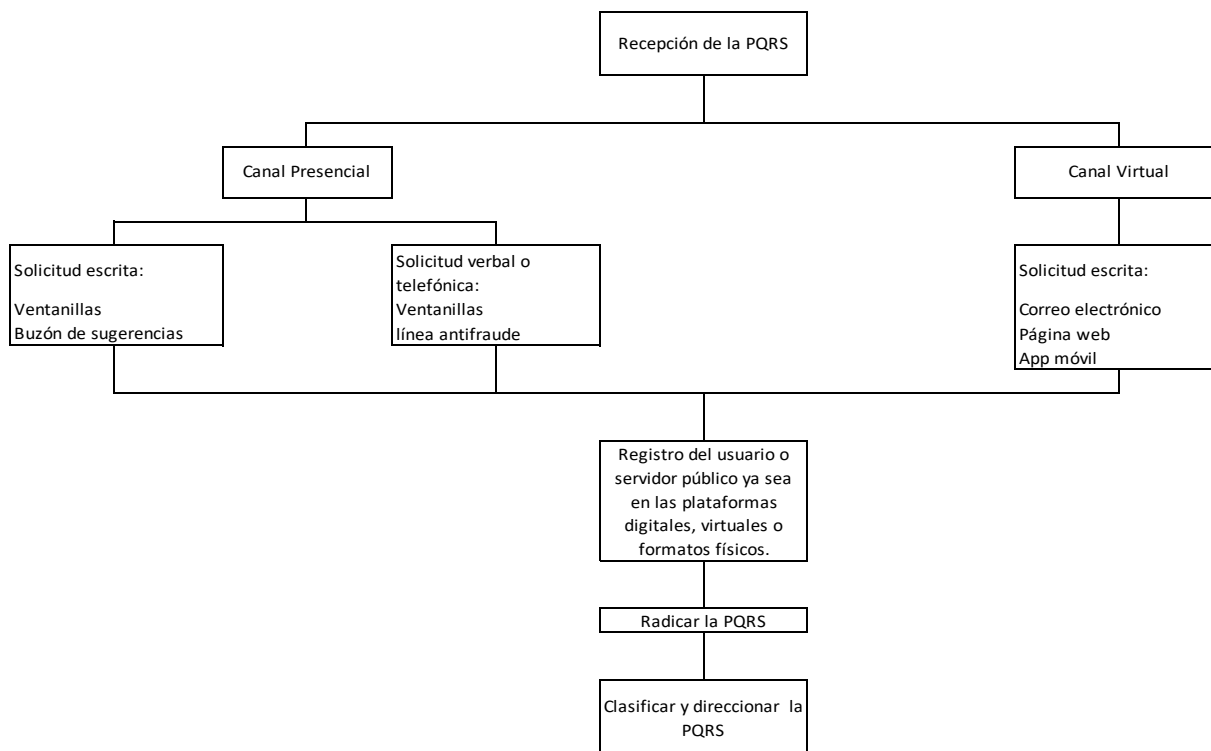
Aplica para las peticiones radicadas con anterioridad a la emergencia sanitaria y se encuentren dentro del término para resolver, así como aquellas radicadas durante la emergencia

- * El término general de 15 días hábiles para responder las peticiones se extiende a 30 días.
- * Las peticiones de documentos y de información que se resolvían en 10 días hábiles, se extiende a 20 días.
- * Las consultas que se resolvían en 30 días hábiles, se extiende a 35 días.
- * La ampliación de estos términos no aplica para la efectividad de otros derechos fundamentales.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-02	
		Versión: 06	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.	Fecha: 2020/07/03	
		Página: 6DE19	

5. CONDICIONES GENERALES

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



Presencial: La administración municipal tiene habilitado 14 ventanillas de documentos distribuidas 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.

Correo electrónico: el ciudadano podrá radicar su petición, queja o reclamo por medio de correo electrónico pqr@ibague.gov.co.



Telefónico y Fax: el ciudadano podrá realizar las peticiones, quejas o reclamos a la línea telefónica 2619099.

página web: el ciudadano podrá realizar su petición, en la página web www.ibague.gov.co.

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

Las directrices respecto al proceso de recepción, radicación, clasificación y distribución están a cargo de la Dirección de Recursos Físicos y es la Dirección de Atención al Ciudadano quien se encarga de ejecutar dichas actividades.

La verificación y seguimiento de peticiones, quejas y reclamos en dichos puntos de recepción esta a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano - Oficina de Correspondencia, la cual vela por el correcto funcionamiento de está.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
		<p>Versión: 06</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 7DE19</p>	

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>.

Petición verbal o telefónica

Para recepcionar una petición telefónica, la Entidad dispone de la línea 2619099. En este caso la solicitud deberá registrarse de manera inmediata en el aplicativo dispuesto para el efecto e informar el número de radicado al peticionario. Adicional a ello para la recepción telefónica el personal de ventanilla debe diligenciar el formato: petición verbal y escrita del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.

Petición presencial escrita - ventanillas

Para las peticiones presentadas en forma presencial y cuando el ciudadano no dispone de un oficio para radicar, la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia de la Secretaría General, dispone de un formato denominado “formato: petición verbal y escrita” del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano, el cual contiene en esencia los requisitos contemplados en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015, con constancia de número de radicación y fecha.

Petición virtual escrita – página web

Para la recepción de peticiones enviada a la página web www.ibague.gov.co, el peticionario o interesado podrá radicar su petición a través del enlace P.Q.R.D.S.

Solicitud de una PQRS dirigida para varias Dependencias



Cuando el ciudadano radique una PQRS para varias Dependencias esta se radicará para la Secretaría General quien se encargará de requerir a cada una de las Unidades Administrativas mediante memorando, darles con copia en la Plataforma PISAMI, realizar el respectivo seguimiento a la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, consolidar las respuestas generadas por cada unidad administrativa y darle respuesta en un solo documento al ciudadano.

Las actividades descritas en el Control de cambios del Procedimiento Recepción y Trámite de PQRS son las mismas a ejecutar en este caso.

línea antifraude

La línea gratuita del canal antifraude y de denuncia segura N°. 018000934022 se encuentra en funcionamiento y es atendida por el personal de la Alcaldía Municipal de Ibagué, que se encuentra adscrito a la Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
		<p>Versión: 06</p>	
<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Fecha: 2020/07/03</p>		
	<p>Página: 8DE19</p>		

La línea opera en el horario de atención al ciudadano de lunes a jueves de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 6:00 pm y los viernes de 7:00 am a 12:00 m. y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Las radicaciones de esta línea solamente se realizarán en la Oficina de Correspondencia – ventanilla.

La ruta para la atención de los PQRS de esta línea es la siguiente:

Se contesta la llamada del ciudadano según el Protocolo del Manual del Servicio y Atención al Ciudadano MAN-GSA-01 numeral 6.5.3. Protocolo para la atención telefónica.

Se procede a diligenciar la PQRSD en el formato FOR-03- PRO-GSA-03 formato: petición verbal y escrita del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.

Cuando se radique la solicitud en PISAMI es importante que en el campo correspondiente a medio de recepción se coloque que se realizó por medio de la línea antifraude.

Dependiendo del tipo de solicitud del ciudadano las PQRSD serán radicadas de la siguiente manera:

Para las Quejas:

- Cuando se trate de una queja contra el Señor Alcalde o algún Contratista se radicará para la Procuraduría.
- Cuando la queja se interponga contra un servidor público se radicará para la Oficina de Control Disciplinario.

Para los otros tipos documentales que no sean Quejas (Peticiones, Reclamos, Sugerencias o Denuncias):



- Serán radicados a la Unidad Administrativa competente según sea el asunto.
- Después de ejecutados estos pasos se procede a realizar las actividades del Procedimiento Radicación y Trámite de PQRS del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.

Nota: la respuesta de las PQRS interpuestas por este medio son responsabilidad de las Unidades administrativas descritas en este apartado y es importante que cumplan con los términos de respuesta establecidos por la ley.

Petición virtual escrita - correo electrónico

Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 9DE19</p>	

El correo electrónico habilitado para la radicación de PQRS por parte de los ciudadanos es pqr@ibague.gov.co.

Petición presencial escrita - Petición buzón de sugerencias

Las PQRSDF de los buzones de sugerencias serán radicadas por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General quincenalmente cuando se realicen las visitas a las Dependencias que cuentan con dichos buzones.

El formato utilizado para los buzones es “FORMATO: PARA PQRSDF EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS”.

Cuando se radica la solicitud se procede a implementar el procedimiento de Recepción y Trámite de PQRS.

Es importante aclarar que esta solicitud se puede presentar de manera anónima y que en este caso se procederá a realizar las siguientes acciones:

Si la solicitud es anónima (petición, reclamo, sugerencia, denuncia, otros), se publicará la respuesta en la cartelera de la Dependencia a la cual se este dirigiendo el ciudadano y/o ventanilla.

Si la solicitud anónima es contra el Alcalde, funcionario público o contratista se empezará el debido proceso con las instancias de ley (quejas).



Las sugerencias y felicitaciones tendrán trámite interno por parte de cada Dependencia.

Es deber del funcionario que recibe 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.

La Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia impartirá las directrices jurídicas necesarias para la atención de las peticiones que reciba la Entidad y vigilará el estricto cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la atención de peticiones presentadas por personas discapacitadas y de talla baja, a efecto de garantizar la utilización de dicho mecanismo ante la entidad.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Versión: 06</p> <p>Fecha: 2020/07/03</p> <p>Página: 10DE19</p>	

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 Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo a lo preceptuado 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 11DE19</p>	

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.

Radicación y trámite de peticiones:

Los servidores públicos que presten sus servicios en la Administración Central Municipal de Ibagué que reciban personalmente, por correo electrónico, línea antifraude, buzón de sugerencias o cualquier otro medio una petición, deberán remitirla de manera inmediata a la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia de la Secretaría General, para que esta dependencia, proceda a la asignación de la fecha, hora, número de radicación, clase de documentos, constancia del medio por el cual es recibido el documento, procediendo a efectuar el reparto inmediato a la dependencia competente que conforma la estructura de la Administración Central, en los términos establecidos por la ley.

De la Copia que anexe el peticionario para efectos de la constancia de recibido de la petición, tendrá el mismo valor legal del original, la cual se le devolverá o hará entrega a través del medio del cual hizo uso para radicar su petición. Esta autenticación no causara costo alguno.



Es importante aclarar que la clasificación de los tipos documentales y direccionamiento a las Dependencias son una responsabilidad compartida entre las ventanillas, Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General y las Dependencias a las que se les direccionaron las solicitudes de PQRSD de los ciudadanos con el fin de que le den trámite a la respuesta de los ciudadanos.

Para detectar los errores de clasificación existen diversos filtros. El primer filtro lo realizan las ventanillas (radicación, clasificación y direccionamiento), un segundo filtro lo realiza la Dirección de Atención al Ciudadano y finalmente para el último filtro es importante que cada Unidad Administrativa, solicite a la Dirección de atención al ciudadano o personal de ventanilla el cambio de la clasificación de la petición cuando detecte algún error en la clasificación de la petición.

Las unidades administrativas encargadas de dar respuesta a las solicitudes, cuentan con dos opciones para detectar e informar cuando hay error en la clasificación de la petición a la Dirección de Atención al Ciudadano:

Una opción es informar inmediatamente el error a la persona que lleve la Correspondencia a la Dependencia. Es decir, revisar la correspondencia en ese instante.

La otra opción que tienen las Dependencias a la hora de detectar posibles errores de clasificación, es revisar la Correspondencia en el lapso de (2) dos días hábiles contados a partir de la entrega de los documentos por parte del personal de la Oficina de Correspondencia. De esta manera pueden dar aviso a la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General cuando se presentan errores para que la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General realice los ajustes pertinentes en el aplicativo PISAMI.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
		<p>Versión: 06</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 12DE19</p>	

Para el tema de errores de direccionamiento existen tres filtros; el primero son las ventanillas, el segundo es la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General y el tercero son las Unidades Administrativas que dan respuesta a las diferentes solicitudes de los ciudadanos según sea la competencia. Si las unidades administrativas detectan algún error lo pueden comunicar a la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General para el respectivo cambio. Las unidades administrativas cuentan con un (2) días hábiles contados a partir del momento de la recepción de la correspondencia por parte de la Unidad Administrativa para realizar este proceso.

Es importante tener en cuenta que también nos regimos por la ley 1755 de 2015 - Artículo 21 en donde se establece para el funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

Horarios de atención al ciudadano:

Para la recepción de peticiones, sea vía telefónica o escritas, la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia de la Secretaría General, será la encargada de recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y prestar la atención al público, en el horario comprendido entre las 7:30 a.m. a las 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a jueves, y los días viernes de 7: a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



La Atención al Ciudadano de la Secretaría de Movilidad tiene horario de atención al público de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y el viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m en jornada continua dando cumplimiento al Decreto 0110 del 10 de febrero del 2017.

La Dirección de Administración del Sisbén tiene horario de atención al público de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y el viernes de 7:00 a.m. a 3:00 pm en jornada continua; es decir, cambia lo estipulado en el Decreto 080 artículo segundo del 02 de febrero del 2017.

Los CAMS – Centros de Atención Municipal cambian el horario establecido en el Decreto 080 artículo segundo del 02 de febrero del 2017 por de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y el viernes de 7:00 a.m. a 3:00 pm en jornada continua.

La Unidad de Atención y orientación a la población víctima del conflicto armado UAO y Casa Social continua con el horario reglamentado en el Decreto 080, artículo segundo del 02 de febrero del 2017 de lunes a jueves de 7:00 am a 4:00 pm y viernes de 7:00 am a 3:00 pm en jornada continua.

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 13DE19</p>	

El resto de las Dependencias de la Alcaldía incluyendo en Palacio Municipal se rigen por el horario estipulado en el Decreto 080 artículo primero del 02 de febrero del 2017 de lunes a jueves de 7: 30 am a 11:30 y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Políticas de operación:

El proceso de gestión del servicio y atención al ciudadano cuenta con personal capacitado y comprometido que mediante la aplicación de estrategias permiten el mejoramiento continuo de nivel de satisfacción del ciudadano. Se propenderá por la inclusión de la calidad del servicio en cada una de las áreas de la Administración Municipal, lo cual permitirá un aumento en el nivel de calidad que prestan los servidores públicos de la Alcaldía de Ibagué.

Es responsabilidad de cada Unidad Administrativa el dar la respuesta a los ciudadanos en los términos establecidos por la ley y de la Dirección de Atención al Ciudadano el dar las directrices del Proceso y realizar el respectivo seguimiento.



Los términos de clasificación, direccionamiento y términos de respuesta del tipo documental clasificado como Derecho de Petición están estipulados en la Resolución del Trámite Interno del Derecho de Petición de la Entidad y en el Procedimiento de Recepción y Trámite de PQRS.

Es importante tener en cuenta que también nos regimos por la ley 1755 de 2015 - Artículo 21 en donde se establece para el funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

Las solicitudes y directrices de la información clasificada o reservada se acogen al Proceso, Seguimiento y Control establecido en el ABC de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Link: <http://www.anticorruccion.gov.co/PublishingImages/Paginas/Publicaciones/ABC.pdf>.

Se generan informes de seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano (PQRS, gerenciales de encuestas y del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Dimensión de Atención al Ciudadano) con el fin de mejorar el Proceso.

Se realizará un continuo análisis de la percepción del Ciudadano, generando constantemente acciones de mejora que permitan a la Administración Municipal de Ibagué identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la calidad del servicio.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-02</p>	
		<p>Versión: 06</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.</p>	<p>Fecha: 2020/07/03</p>	
		<p>Página: 14DE19</p>	

Falta disciplinaria:



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.

Observaciones durante el estado de emergencia del Covid-19:

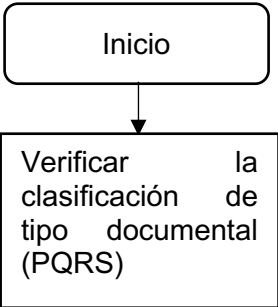
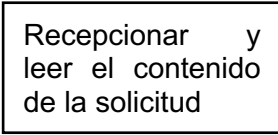
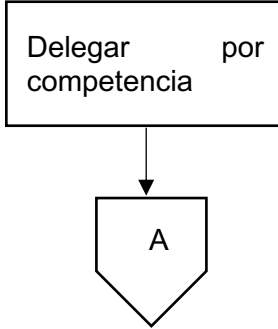
La radicación por el medio presencial y mediante el diligenciamiento de formatos físicos (ventanillas, buzón de sugerencias, petición verbal y línea antifraude) no se ha venido desarrollando; ya que no hay atención al público de manera presencial con el fin de evitar los contagios.

Es por ello que los ciudadanos pueden radicar solamente mediante las herramientas virtuales (correo electrónico, página web y app móvil).

Cuando pase el estado de emergencia se implementará de nuevo tanto el canal presencial como el virtual.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-02	
		Versión: 06	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.	Fecha: 2020/07/03 Página: 15DE19	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE LOS CANALES – VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
1. Verificar la clasificación de tipo documental (PQRS)	Dirección de atención al ciudadano			 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificar[Verificar la clasificación de tipo documental (PQRS)] </pre>
2. Tramitar: Recepcionar y leer el contenido de la solicitud	Dependencia competente			 <pre> graph TD Verificar --> Recepcionar[Recepcionar y leer el contenido de la solicitud] </pre>
3. Delegar por competencia en la Unidad Administrativa	Unidad Administrativa competente	Seguimiento al estado de las respuestas de los PQRS en cada Dependencia	Aplicativo PISAMI	 <pre> graph TD Recepcionar --> Delegar[Delegar por competencia] Delegar --> Fin{{A}} </pre>



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO

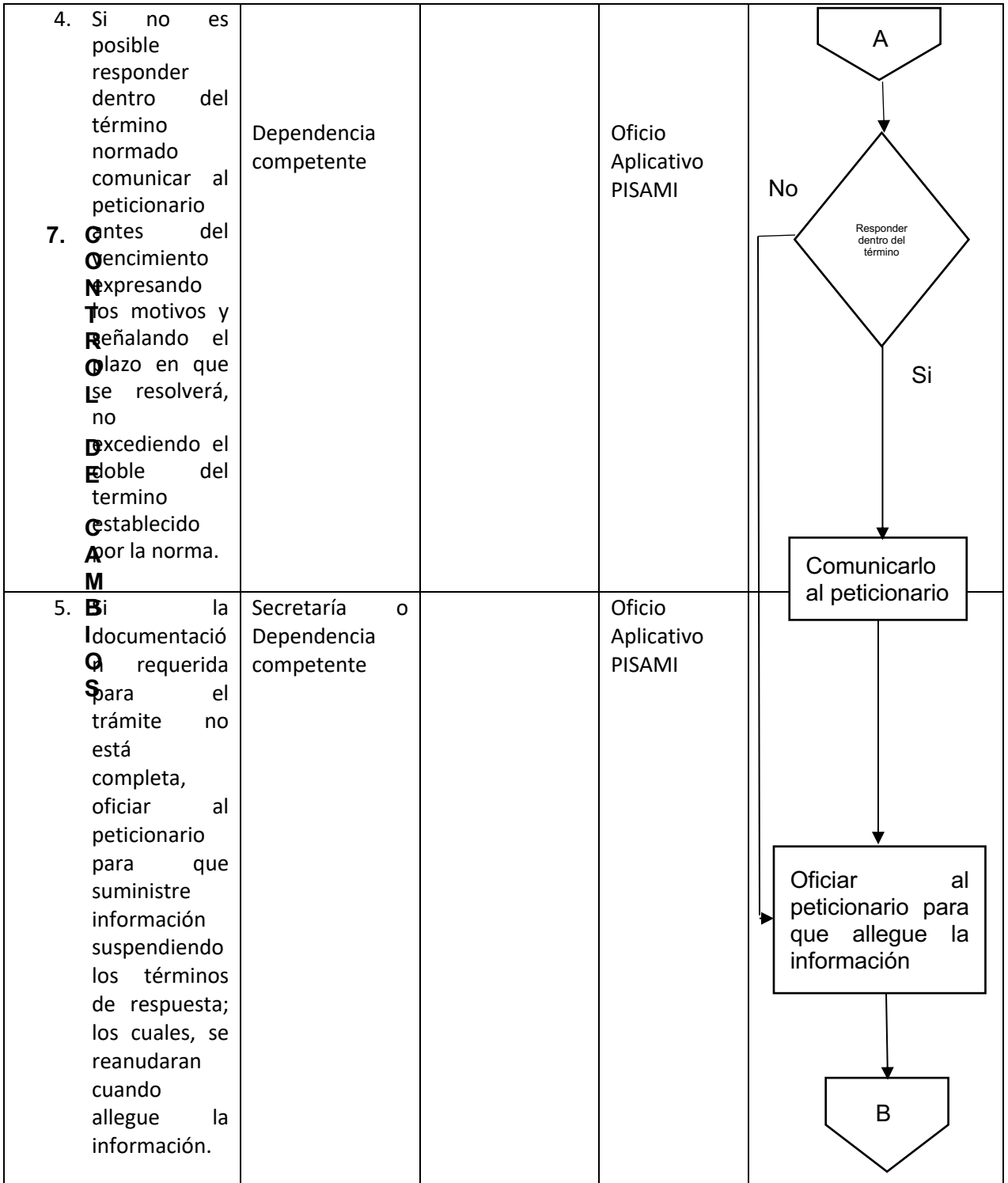
PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.



Código:
PRO-GSA-02

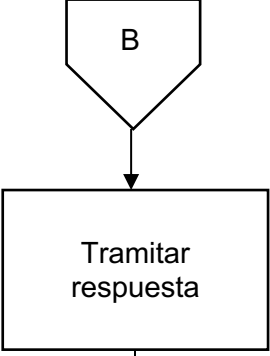
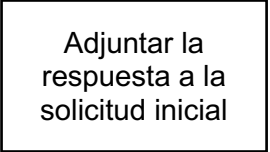
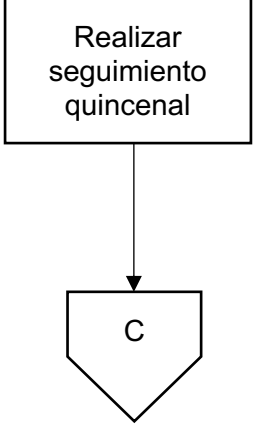
Versión: 06



Fecha:
2020/07/03

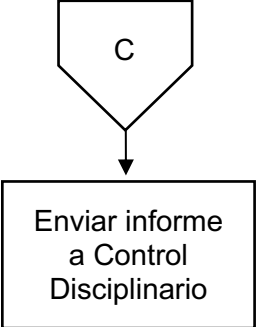
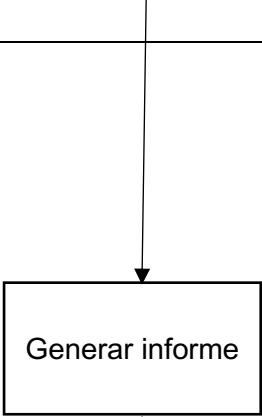
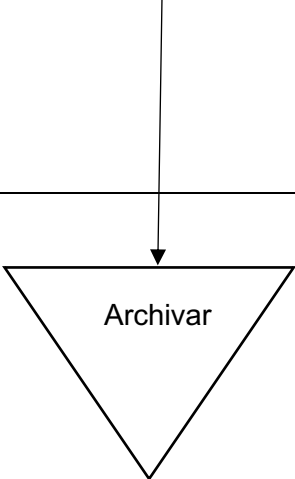
Página: 16DE19





 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-02	
		PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.	
		Fecha: 2020/07/03	

<p>6. Si el peticionario suministra la información, tramitar y elaborar respuesta dentro del término normado según el tipo de petición y pasar a la actividad #8.</p>	<p>Dependencia competente</p>		<p>Oficio aplicativo PISAMI</p>	
<p>7. Adjuntar la respuesta a la solicitud en el aplicativo de PQRS, asociando la actuación al radicado inicial de la solicitud y pasar a la actividad #8.</p>				
<p>8. Seguimiento: realizar el seguimiento quincenal al cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, generar informe y remitirlo a cada Unidad Administrativa.</p>	<p>Funcionario responsable del procedimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Informe exportado de la plataforma.</p>	<p>Términos normados según el tipo de petición.</p>	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-02	
		Versión: 06	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.	Fecha: 2020/07/03	

<p>9. 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 de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Términos de respuesta de la ley 1755 de 2015.</p>		
<p>10. 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 de Dirección de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Verificar y revisar el estado de la respuesta de los PQRS de las Unidades Administrativas.</p>	<p>Memorando o informe de seguimiento de PQRS.</p>	
<p>11. Archivar en el expediente.</p>	<p>Funcionario responsable del procedimiento y dependencias competentes.</p>		<p>Carpeta</p>	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-02	
		Versión: 06	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.	Fecha: 2020/07/03	
		Página: 19DE19	

6. 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 de objetivo, base legal, condiciones generales y descripción de actividades.
Versión 5	09/10/2019	Actualización del objetivo, base legal, condiciones generales y descripción de las actividades.
Versión 6	03/07/2020	Base legal (Derechos de petición se incluye el Decreto 491 de 2020 y la normatividad aplicable a la Alcaldía), terminología y definiciones (términos para resolver las peticiones – Decreto 491 de 2020), condiciones generales (medios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, radicación y trámite de peticiones, horarios de atención al ciudadano, políticas de operación y observaciones durante el estado de emergencia del COVID-19).

Revisó	Aprobó
NOMBRE: Leidy Katherin Acosta Prieto CARGO: Profesional Universitaria	NOMBRE: Oscar Alberto Huertas Moreno CARGO: Director de atención al ciudadano