

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS	Versión: 13	
	Fecha: 09/02/2023		
	Página: 1 de 21		

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, sugerencia o denuncia y finaliza con el seguimiento de la respuesta al peticionario, generación del informe y respectivo archivo de la información documentada.

3. Convenciones

Convenciones	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
					

4. Definiciones:

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.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS	Versión: 13	
Fecha: 09/02/2023			
Página: 2 de 21			

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.

CLASIFICACION DE DERECHOS DE PETICION:

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.

Denuncia: Es el acto por el que se da conocimiento a la autoridad competente de la existencia de unos hechos que pudieran ser constitutivos de infracción penal.

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.

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.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
		Versión: 13	
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS	Fecha: 09/02/2023		
	Página: 3 de 21		

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.

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.

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.

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

5. Base legal:

Ver Normograma, código NOR-SIG-01.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-002</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD</p>	<p>Versión: 13</p>	
	<p>Fecha: 09/02/2023</p>		
	<p>Página: 4 de 21</p>		

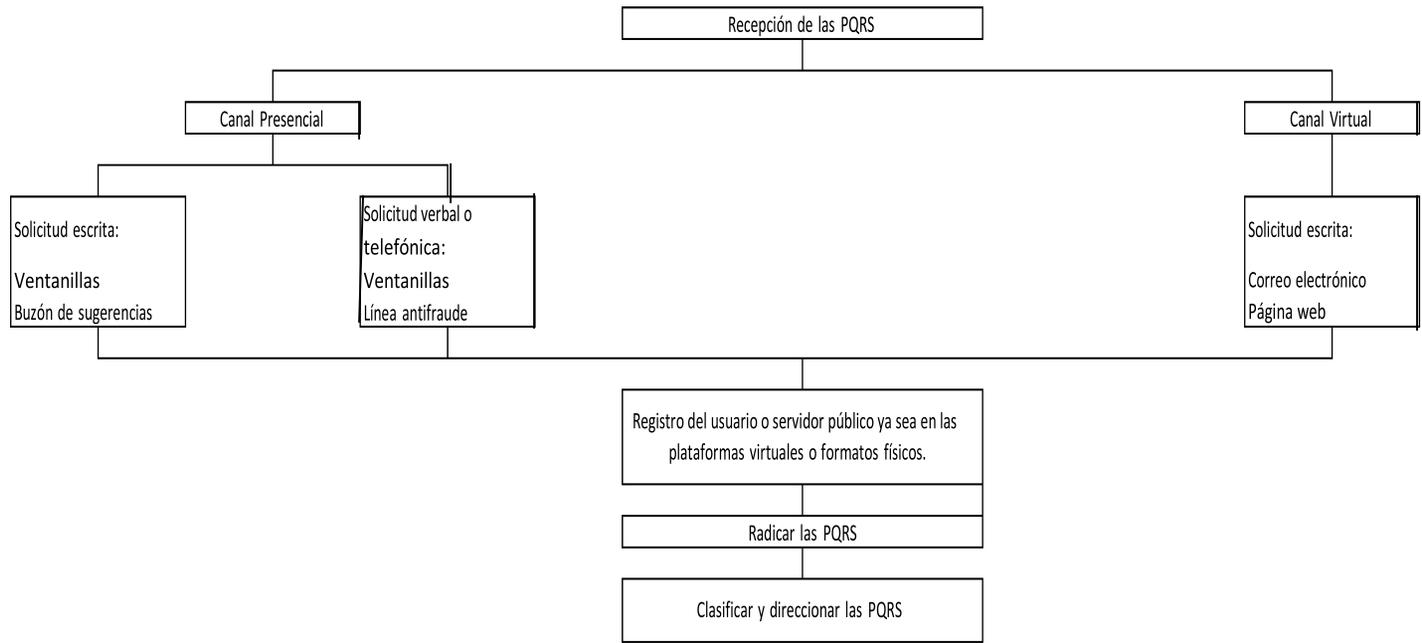
6. Condiciones generales:

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

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
		Versión: 13	
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS	Fecha: 09/02/2023		
	Página: 5 de 21		

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



Presencial: La administración municipal tiene habilitadas 14 ventanillas 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 versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
Fecha: 09/02/2023			
Página: 6 de 21			

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

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>.

Petición verbal o telefónica

Para recibir 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 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.S.D.

Solicitud de una PQRSD dirigida para varias Dependencias

Cuando el ciudadano radique una PQRSD 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.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
Fecha: 09/02/2023			
Página: 7 de 21			

Las actividades descritas en el Control de cambios del Procedimiento Recepción y Trámite de PQRSD 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.

Las radicaciones de esta línea solamente se realizarán en la Dirección de Atención al Ciudadano.

La ruta para la atención de los PQRSD 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 PQRSD del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
Fecha: 09/02/2023			
Página: 8 de 21			

Nota: la respuesta de las PQRSD 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.

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

Petición presencial escrita - Buzón de sugerencias

Las PQRSD 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 PQRSD EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS”.

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

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

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
Fecha: 09/02/2023			
Página: 9 de 21			

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 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 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.

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

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-002</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD</p>	<p>Versión: 13</p>	
		<p>Fecha: 09/02/2023</p>	
		<p>Página: 10 de 21</p>	

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 la Dirección de 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, 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

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
Fecha: 09/02/2023			
Página: 11 de 21			

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 Dirección de Atención al Ciudadano.

De esta manera pueden dar aviso a la Dirección de Atención al Ciudadano cuando se presentan errores para que se realicen los ajustes pertinentes en el aplicativo PISAMI.

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 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”.

Horarios de atención al ciudadano:

Para la recepción de peticiones, sea vía telefónica o escritas, la Dirección de Atención al Ciudadano será la encargada de recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y prestar la atención al público, en el siguiente horario de acuerdo al Decreto 0083 del 07 de febrero del 2023:

Lunes a jueves: 7:30 am hasta las 3:30 pm, en jornada continua

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
	Fecha: 09/02/2023		
	Página: 12 de 21		

Viernes: 7:00 am hasta las 3:00 pm, en jornada continua

El presente horario aplica para todos los puntos y/o ventanillas de radicación de correspondencia de la Administración Central Municipal y sus Dependencias y/o áreas de trabajo.

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 PQRSD.

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 (PQRSD, Reclamos, 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.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
Fecha: 09/02/2023			
Página: 13 de 21			

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.

Seguimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRSD:

Se realizan actividades con el fin de responder los PQRSD de acuerdo a la los términos de la ley 1755 de 2015.

Se envían circulares quincenales a las Dependencias con el fin de que evacuen la mayor cantidad de PQRSD antes de generar el informe para la Oficina de Control Disciplinario.

Cada quince días se envían informes a la Oficina de Control Disciplinario de los PQRSD vencidos con el respectivo memorando para que dicha oficina tome las medidas pertinentes por el no cumplimiento de la oportunidad de respuesta ante los funcionarios.

Los informes quincenales de oportunidad de respuesta a PQRSD se publican en la página de la Alcaldía.

Presentación de los Informes consolidados de seguimiento semanales a las ventanillas.

Informes mensuales de oportunidad de respuesta de trámites.

Visitas mensuales a las diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley que tengan PQRS vencidos, las seis Dependencias más representativas.

Adelantar jornadas de socialización bimestrales del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta.

Realizar seguimiento mensual a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de informes de oportunidad de respuesta de los traslados por competencia.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
		Versión: 13	
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Fecha: 09/02/2023		
	Página: 14 de 21		

Realizar capacitación mensual por parte de las Dependencias que generan mayor número de errores de clasificación de los documentos al personal de ventanilla.

Seguimiento a oportunidad de respuesta Reclamos:

Se realiza informe trimestral de oportunidad de respuesta a los Reclamos formulados a la Entidad como Derechos de Petición, identificando en los procesos misionales los asuntos más recurrentes con el fin de que cada Dependencia genere acciones encaminadas a la mejora continua.

Estos informes de seguimiento y los indicadores serán llevados a Comité de Coordinación de Control Interno para que la Alta Dirección analice las causas del servicio no conforme en dichos Procesos y se generen las acciones correspondientes en las Dependencias con mayor número de reclamos.

Observaciones para los Secretarios, Directores, Jefes de Oficina, Funcionarios y Contratistas:

Cada Dependencia debe realizar de manera mensual el seguimiento a sus PQRSD mediante los Comités Técnicos de cada Secretaría.

En el marco del Comité deben revisar los informes, circulares, actas, memorandos y demás documentación de seguimiento de respuesta a los PQRSD que envía la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General.

Es importante que la Alta Dirección genere las acciones de mejora que considere necesarias con el fin de disminuir el número de PQRSD vencidos y respondidos fuera de los términos de ley.

También deben revisar los PQRSD prontos a vencer y realizar las acciones de mejora pertinentes para que se respondan dentro de los términos de ley.

Como evidencias de estos seguimientos a los PQRSD cada Dependencia debe documentar este Proceso (citación, acta y planillas de asistencia interna).

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
		Versión: 13	
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Fecha: 09/02/2023		
	Página: 15 de 21		

Observaciones al personal de la ventanilla – radicación PQRSD:

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

NOTA. “En el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos e informaciones requeridos por la ley que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes” en las observaciones de esta lista de chequeo. Decreto 1000 – 0875 del 02 de octubre de 2017 de la Alcaldía de Ibagué.

7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1.	 Verificar la clasificación del tipo documental (PQRSD) Se verifica la clasificación del tipo documental después de radicado el documento.	Líder del Proceso y su equipo de trabajo.	 PISAMI
	 Revisar e informar inmediatamente el error a la persona que lleve la correspondencia a la Dependencia si existe algún error en la clasificación del PQRSD o verificar diariamente en el aplicativo PISAMI.	Líderes de los Procesos involucrados (Unidades Administrativas).	 Correo electrónico - Consolidado Informe a ventanillas Solicitudes por medio del correo atencionusuariointer

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
		Fecha: 09/02/2023	
		Página: 16 de 21	

	 <p>Verificar 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 Dirección de Atención al Ciudadano. De esta manera las Dependencias pueden dar aviso a la Dirección de Atención al Ciudadano cuando se presenten errores para que se realicen los ajustes pertinentes en el aplicativo PISAMI.</p>  <p>1. La Dirección de Atención al Ciudadano envía por medio del correo electrónico el consolidado de informe a ventanillas semanalmente.</p>  <p>2. Las Dependencias que evidencien algún error en cuanto a la clasificación de PQRSD pueden enviar su solicitud de re clasificación al correo atencionusuariointernoalcaldia@gmail.com y la Dirección de Atención al ciudadano realizará los ajustes pertinentes y responderá dicho correo.</p>		noalcaldia@gmail.com
2.	 <p>Delegar por competencia a la Unidad Administrativa Se direcciona el PQRSD de acuerdo a la competencia de cada Dependencia con el fin de que se le brinde la respuesta al peticionario en los términos establecidos por la ley.</p>  <p>Verificar si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente e informar 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 remitir la petición al competente y enviar copia del oficio remitario al</p>	<p>Líder del Proceso y su equipo de trabajo.</p> <p>Líderes de los Procesos involucrados (Unidades Administrativas).</p>	 PISAMI  Correo electrónico - Consolidado Informe a ventanillas Solicitudes por medio del correo atencionusuariointernoalcaldia@gmail.com

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Versión: 13	
		Fecha: 09/02/2023	
		Página: 17 de 21	

	<p>petionario o en caso de no existir funcionario competente comunicar. Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.</p> <p> Revisar los errores de direccionamiento mediante 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 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.</p> <p> 1. La Dirección de Atención al Ciudadano envía por medio del correo electrónico el consolidado de informe a ventanillas semanalmente.</p> <p> 2. Las Dependencias que evidencien algún error en cuanto a la direccionamiento de PQRSD pueden enviar su solicitud de re direccionamiento al correo atencionusuariointernoalcaldia@gmail.com y la Dirección de Atención al ciudadano realizará los ajustes pertinentes y responderá dicho correo.</p>		
3.	<p> Dar respuesta al petionario</p> <p>Se da respuesta al petionario acorde a los términos de respuesta establecidos por la ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⦿ ¿Es posible responder dentro del término normado al petionario? <p>Si: Continúa con la actividad 4.</p>	<p>Líderes de los Procesos involucrados (Unidades Administrativas).</p>	<p> PISAMI</p>

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS	Versión: 13	
		Fecha: 09/02/2023	
		Página: 18 de 21	

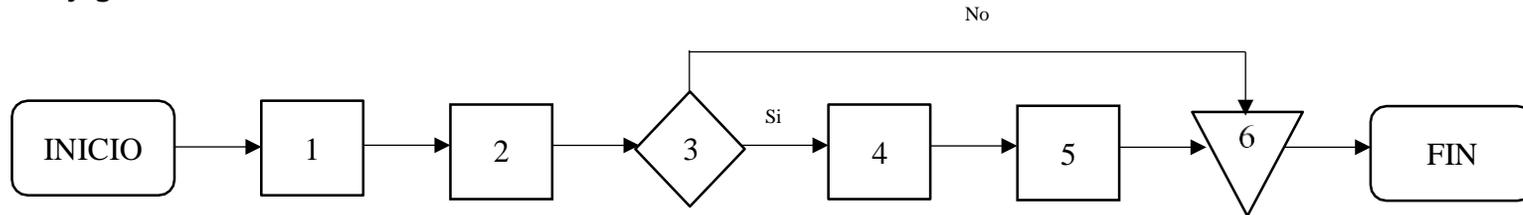
	<p>No: En caso de no corregirse o aclararse, se continúa con la actividad 6.</p> <p> Es responsabilidad de cada Unidad Administrativa el dar la respuesta a los ciudadanos en los términos establecidos por la ley y de la Dirección de Atención al Ciudadano el dar las directrices del Proceso y realizar el respectivo seguimiento de manera continua.</p> <p> Revisar las solicitudes y directrices de la información clasificada o reservada que 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.anticorrupcion.gov.co/PublishingImages/Paginas/Publicaciones/ABC.pdf</p> <p> 1. 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.</p> <p> 2. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.</p> <p> 3. 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.</p> <p> 4. Cuando más de (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Administración deberá enviar respuesta a todos los que hayan enviado la petición; sin perjuicio de que la Administración pueda dar una única respuesta que publicará en un diario de circulación o en su página web.</p>	
--	--	--

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
		Versión: 13	
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS	Fecha: 09/02/2023		
	Página: 19 de 21		

4	 <p>Adjuntar la respuesta a la solicitud Se adjunta la respuesta a la solicitud en el aplicativo de PISAMI, asociando la actuación al radicado inicial de la solicitud mediante oficio.</p>	Líderes de los Procesos involucrados (Unidades Administrativas).	 Oficio de respuesta visualizado en PISAMI
5	 <p>Realizar seguimiento Se realiza seguimiento a los términos de respuesta y se generan informes a cada Unidad Administrativa.</p>  <p>1. La Dirección de Atención al Ciudadano envía circular dirigida a todos los Directivos para que en sus respectivas Secretarías evacuen la mayor cantidad de PQRS en el plazo máximo de (3 días) antes de generar el informe final quincenal de oportunidad de respuesta a PQRS (este informe se envía a la Oficina de Control Disciplinario).</p>	Líder del Proceso y su equipo de trabajo. Líderes de los Procesos involucrados (Unidades Administrativas).	 Informes quincenales de PQRS con su respectiva circular  Presentación informes PQRS vencidos quincenales para la Oficina de Control Disciplinario con su respectivo memorando
6	 <p>Archivar Se archiva la información documentada del Proceso cada vez que se requiera.</p>	Líder del Proceso y su equipo de trabajo.	 Carpeta de acuerdo a la TRD del Proceso.

8. Flujograma



9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	23/08/2017	SIGAMI
02	08/10/2018	SIGAMI
03	05/12/2018	SIGAMI
04	20/03/2019	Actualización de objetivo, base legal, condiciones generales y descripción de actividades.
05	09/10/2019	Actualización del objetivo, base legal, condiciones generales y descripción de las actividades.
06	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).
07	30/09/2021	Actualización de las condiciones generales (se elimina la app virtual de medios para la recepción de PQRSD, se actualiza la política de operación con los informes de los

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-002	
		Versión: 13	
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD	Fecha: 09/02/2023		
	Página: 21 de 21		

		reclamos, se ajustan las observaciones durante el estado de emergencia con la reactivación de ventanillas y se adiciona el apartado de seguimiento a la oportunidad de respuesta de reclamos.
08	21/02/2022	Actualización definiciones, alcance, actividades y flujograma.
09	18/05/2022	Se eliminan los términos para resolver la Peticiones – Decreto 491 de 2020 de Procedimiento apartado de condiciones generales debido a la modificación del mismo Decreto por parte del Congreso de Colombia el 17 de mayo de 2022.
10	27/07/2022	Se actualizan los horarios de atención al ciudadano de acuerdo al Decreto 000039 del 19 de julio del 2022.
11	16/09/2022	Se incluyen dentro de las condiciones generales los apartados de seguimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRSD y observaciones al personal de la ventanilla – radicación PQRSD.
12	20/01/2023	Se actualiza de las condiciones generales el apartado de Seguimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRSD y se generan Observaciones para los Secretarios, Directores, Jefes de Oficina, Funcionarios y Contratistas.
13	09/02/2023	Actualización del Decreto del horario de atención al público.

12. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales y contratistas Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano	Director(a) Atención al Ciudadano	Secretario(a) General

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’