

	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PM.08-PD01
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES	VERSIÓN: 01
	CIUDADANAS	FECHA: 29/10/2021

# **FORMATO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (QUEJAS PETICIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS)**

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

## TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO .....	3
ALCANCE.....	3
NORMATIVA LEGAL.....	3
RESPONSABLES.....	3
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
GENERALIDADES.....	6
CONDICIONES GENERALES PARA LA RECEPCION DE PQRS.....	7
CONDICIONES GENERALES DE CLASIFICACION DE PQRS .....	9
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD.....	10
MEDIDAS DE CONTROL.....	14
INDICADORES .....	14
RIESGOS.....	15
REGISTROS.....	15
ANEXOS.....	16
CONTROL DE CAMBIOS.....	17
CONTROL DE DOCUMENTOS.....	17

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología para la gestión de solicitudes de la ciudadanía en general o sujetos de control establecidos por la ley al instituto de la juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga, recibidos por los diferentes canales de atención actualmente establecidos.

## 2. ALCANCE

Aplica para la elaboración, modificación, distribución y archivo de los documentos definidos como solicitudes ciudadanas al interior y exterior del instituto de la juventud el deporte y la recreación de Bucaramanga Inderbu.

## 3. NORMATIVIDAD LEGAL

- Constitución Política de 1991
- Decreto 2150 de 1995: “Por el que se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC-GP 1000:2004
- Acuerdo 060 del 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”
- Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Decreto 19 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”

## 4. RESPONSABLES

- ✓ Grupo de Servicio al Ciudadano
- ✓ Subdirección Administrativa y Financiera

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

## 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Usuario:** Persona natural o jurídica Organización, entidad, proceso que recibe un producto y/o servicio.

**PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

**GSC:** Sistema de gestión de solicitudes ciudadanas, es un sistema de información donde convergen y se gestionan la recepción, trámite y cierre de las solicitudes ciudadanas.

**Denuncia anticorrupción:** Es la opción con la que cuentan los Ciudadanos, para colocar en conocimiento, presuntos actos de corrupción, cometidos por Servidores Públicos de la Entidad.

Debe resolverse dentro de los 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Invitaciones:** Debe resolverse dentro de los 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Petición de documentos:** Es la garantía que tienen los Ciudadanos, de solicitar documentos ante la Entidad, siempre y cuando los mismos, no están amparados por reserva legal o constitucional. Debe resolverse dentro de los 10 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Petición de Información:** Es la garantía que tienen los Ciudadanos, de solicitar ante la Administración Municipal, información con respecto a los trámites y servicio ofrecidos por la Entidad. Debe resolverse dentro de los 10 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Petición General:** Es el derecho que tienen las personas, sean mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, para presentar peticiones respetuosas ante las Autoridades Públicas, por motivos de interés general o particular. Debe resolverse dentro de los 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Petición para elevar una consulta:** Es el derecho que tienen los Ciudadanos, para elevar consultas ante las Autoridades Públicas, en aras de que las mismas, se pronuncien

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

o emitan un concepto, con respecto a temas de competencia de la Entidad. Debe resolverse dentro de los 30 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Queja:** Es la garantía que tienen los Ciudadanos, para colocar en conocimiento de la Administración Municipal, hechos que afectan el Municipio y con respecto a los cuales, debe actuar la Entidad, para solucionarlos. Debe resolverse dentro de los 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Queja Anónima:** Es la garantía que tienen los Ciudadanos, para colocar en conocimiento de la Administración Municipal y con reserva de sus datos personales, hechos que afectan el Municipio y con respecto a los cuales, debe actuar la Entidad, para solucionarlos. Debe resolverse dentro de los 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Reclamo:** Es el derecho que tienen los Ciudadanos, para manifestar su insatisfacción, con respecto a un servicio recibido por parte de la Administración Municipal, o de inconformidad, por la atención dada por un Servidor Público, Debe resolverse dentro de los 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Sugerencia:** Son los aportes que realizan los Ciudadanos, en procura de la mejora en los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Debe resolverse dentro de los 10 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Atributos De Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

**Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**Sensorial:** Visual: pérdida o disminución de la visión.

**Auditiva:** pérdida o disminución en audición.

**Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Preguntas Frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

## 6. GENERALIDADES

La atención a las solicitudes ciudadanas es un importante servicio de las entidades públicas, es a través de ellas que la entidad gestiona nuevas políticas, conocer la ciudadanía, los problemas que aquejan la entidad. Definir los responsables y los roles que deben desempeñar las personas y sistemas de información que permitan apoyar la gestión de tales solicitudes, es vital para tener un excelente servicio.

### Definición del Grupo de Servicio al Ciudadano

El grupo de servicio al ciudadano es el equipo de funcionarios y contratistas designados para la atención al ciudadano, estableciendo para cada uno un rol específico.

Roles del procedimiento:

- **Radicador:** Encargado de recibir y registrar la solicitud en el sistema
- **Direccionador:** Encargado de definir el responsable o responsables de dar respuesta a la solicitud
- **Responsable:** Encargado de proyectar la respuesta y agregar los anexos necesarios para cerrar la solicitud
- **Firmante:** Encargado de Firmar la respuesta.

### Definición de canales de recepción de solicitudes ciudadanas

- **Canales electrónicos:** Medios electrónicos dispuestos por Inderbu, a través del cual se pueden formular las PQRSD
- **Canal escrito:** Canal escrito está Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax.
- **Canal presencial:** este canal permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

- **Canal telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recibidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

## 7. CONDICIONES GENERALES PARA LA RECEPCION DE PQRS

No.	MEDIO	DESCRIPCION
1	Atención telefónica	PBX: (60)(7) 6323644 De Lunes a viernes entre 7:30 am a 1:00 pm y de 2:00 a 5:00 pm
2	Atención Presencial	Persona o radicación escrita por correspondencia, a través de las oficinas ubicadas en Calle 7 # 30-140 Unidad Deportiva Alfonso Lopez – Coliseo Bicentenario Bucaramanga, Santander, Colombia.
3	Atención Virtual	- Chat portal : <a href="https://inderbu.gov.co/">https://inderbu.gov.co/</a> - Formularios PQRS Ubicado en el portal <a href="https://inderbu.gov.co/">https://inderbu.gov.co/</a> - Correo electrónico: <a href="mailto:ventanillaunica@inderbu.gov.co">ventanillaunica@inderbu.gov.co</a>

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

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

*La impresión o distribución de este documento sin autorización se considera copia No controlada*

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

- 7.3 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- 7.4 Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- 7.5 El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PM.08-PD01
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES	VERSIÓN: 01
	CIUDADANAS	FECHA: 29/10/2021

## 8. CONDICIONES GENERALES DE CLASIFICACION DE PQRS

El derecho de petición se clasifica en:

- **Consulta:** Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia.
- **Derecho de petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional
- **Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio
- **Queja:** Cuando ante la Entidad se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la Entidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Reclamo en materia de datos personales:** Realizada por la persona titular de los datos, su representante legal o apoderado al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o por que advierte el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.
- **Requerimientos entidades públicas:** Requerimientos en el ejercicio propio de la entidad.
- **Requerimientos organismos judiciales:** Requerimientos en el ejercicio propio de la entidad, con el fin de adelantar procesos o investigaciones.

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

- **Solicitud de Información:** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos, actuaciones de la entidad o información general relacionada con su ejercicio propio.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Petición de Informes por los Congresistas:** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República

## 9. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento de referencia
1	Recepción de solicitudes	A través de los diferentes medios físicos y digitales habilitados para la recepción de solicitudes, se consignarán en los medios disponibles las PQRSD, de los ciudadanos, asignándoles un radicado único de trámite en el sistema GSC, así como de todos los datos y anexos necesarios para el trámite adecuado y oportuno de la solicitud.	Grupo de Servicio al Ciudadano – rol <b>Radicador</b>	Protocolo de servicio al ciudadano
2	Revisión de requisitos mínimos	Los requisitos mínimos para poder radicar una petición se revisarán de acuerdo con las siguientes bases.  <b>CONTENIDO DE LAS PETICIONES:</b> Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.  2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante	Grupo de Servicio al Ciudadano – rol <b>Radicador</b>	Resolución xxx de aprobación, por la cual se reglamenta el trámite interno y externo de las PQRSD de Inderbu

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento de referencia
		<p>y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.</p> <p>3. El objeto de la petición.</p> <p>4. Las razones en las que fundamenta su petición.</p> <p>5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.</p> <p>6. La firma del peticionario cuando fuere del caso.</p> <p>PARÁGRAFO 1º. Tratándose de solicitud de información cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.</p> <p>PARÁGRAFO 2º. El personal de Inderbu responsable de atender las peticiones tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimará incompletas por falta</p>		

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento de referencia
		<p>de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas o que estén en sus archivos.</p> <p>PARÁGRAFO 3°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p> <p>PARÁGRAFO 4°. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.</p> <p>PARÁGRAFO 5°. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.</p> <p>En esta parte del proceso el rol que se encarga de esta sección los llamaremos <b>registrador</b></p> <p>PARÁGRAFO 6°: Los tiempos de respuesta serán: 30 DIAS: Peticion a elevar a una consulta, 15 DIAS: Denuncia anticorrupción, invitaciones, quejas, petición general, queja anónima,</p>		

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento de referencia
		reclamo. 10 DIAS: Petición de documentos , petición de información , sugerencia.		
3	Registrar la solicitud	El sistema integrado de gestión de solicitudes ciudadanas GSC, será la herramienta tecnológica para administrar las solicitudes ciudadanas, permitiendo a la entidad tener un control del estado de cada solicitud y las actuaciones que se realizarán en las mismas. En este sistema se ingresarán los datos y documentos digitales o digitalizados que hacen parte integral de la solicitud, allí se asignará un radicado único con el cual se podrá hacer seguimiento a la solicitud.	Grupo de Servicio al Ciudadano – rol <b>Radicador</b>	<b>Manual de uso de GSC – radicar una solicitud</b>
4	Asignación de la solicitud	La solicitud será asignada de manera inicial al representante legal, quien determinará la asignación secundaria para dar trámite y respuesta a la petición. Las solicitudes recibidas por canales físicos, requieren una planilla para ser entregadas al responsable de dar respuesta, los otros canales digitales se enviarán al correo registrado en el sistema GSC	Grupo de Servicio al Ciudadano – rol <b>radicador</b>	<b>Manual de uso de GSC – asignación de radicado a dependencia o funcionario</b>
5	Asignación secundaria	Será el representante legal de la entidad o el funcionario o contratista a quien delegue tales funciones o deberes, asignar a quienes tengan las competencias e idoneidad de brindar una respuesta a la solicitud.	Representante legal de la entidad – rol <b>Direccionalador</b>	<b>Manual de uso de GSC – asignación de radicado a dependencia o funcionario</b>
6	Respuesta de la solicitud	Al recibir la notificación de asignación de la solicitud, quien hubiere sido designado como responsable, se encargará de revisar la solicitud, y proyectar la respuesta de acuerdo a los lineamientos del manual de comunicaciones de la entidad de existir o a las normas lcontec	Funcionario o contratista designado por el representante legal para dar	<b>Manual de uso de GSC – responder radicados</b>

*La impresión o distribución de este documento sin autorización se considera copia No controlada*

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento de referencia
		relacionadas con documentos, recolectando las evidencias necesarias para la satisfacción de la solicitud del petionario.	respuesta. Rol <b>responsable</b>	
7	<b>Firma de la respuesta de la solicitud</b>	El documento de respuesta debe ser firmado por un funcionario designado por la dirección para tal fin, de acuerdo con una jerarquía establecida por el organigrama de la entidad y la competencia del tema tratado en la comunicación. Esta firma podrá ser física o digital según sea necesario. Y se deberá llevar un registro de documentos firmados digitalmente.	Funcionario o contratista designado por el representante legal para dar respuesta. Rol <b>Firmante</b>	N/A
8	<b>Cierre de la solicitud</b>	Luego de proyectar la respuesta y recolectar las evidencias necesarias para la satisfacción del cliente, se debe enviar dicha respuesta al petionario usando medios físicos o digitales de acuerdo con las especificaciones indicadas al momento de la recepción de la solicitud. Debe quedar una evidencia verificable que permita a la entidad demostrar la respuesta de la solicitud. Si es entregada de manera física la copia con recibido firmada por el petionario, si es digital un correo verificando la recepción de la información a satisfacción. En ambos casos la evidencia debe ser agregada al radicado de la solicitud.	Funcionario o contratista designado por el representante legal para dar respuesta	<b>Manual de uso de GSC – Finalizar el</b>

	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PM.08-PD01
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES	VERSIÓN: 01
	CIUDADANAS	FECHA: 29/10/2021

## 10. MEDIDAS DE CONTROL

No	ACTIVIDAD	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTROS
1.	Acciones Correctivas a nivel de Proceso.	Se realiza mediante las siguientes actividades: - Autoevaluación del control. -Autoevaluación de la Gestión. -Auditorías internas.	Revisión de las Acciones de Mejora cada trimestre.	Subdirección Administrativa y financiera	Formato de Seguimiento Acciones de Mejora.
2.	Acciones Correctivas a nivel Individual.	Se identifican mediante: -Evaluación del desempeño. -Autoevaluación del control. -Autoevaluación de la Gestión. -Evaluación independiente: -Auditoría interna.	Acciones de Mejora Individual cada Semestre.	Subdirección Administrativa y financiera	Formato de Seguimiento Acciones de Mejora.

## 11. INDICADORES

- **Tiempo de espera para primera respuesta de solicitudes recibidas:** tiempo promedio que tarda el equipo de Inderbu en ponerse en contacto con el cliente después de que este haya enviado una solicitud
- **Tiempo medio de resolución:** Tiempo promedio que tarda tu equipo de Inderbu en resolver o dar respuesta con éxito a la solicitud de un usuario.

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

- **Número de quejas:** Tendencia de la cantidad de quejas generales, durante un periodo de tiempo.
- **Satisfacción del cliente:** Pregunta al cliente sobre cómo se ha sentido con la respuesta a su solicitud y la experiencia dentro de la misma.

## 12. RIESGOS

- Baja interacción del personal en la generación de acciones correctivas.
- Bajo impacto en la satisfacción del cliente con las respuestas entregadas.
- La eliminación de las causas que generan la no conformidad.
- Riesgo de seguridad informática con cualquier vulnerabilidad de la página web por donde ingresa el mayor número de PQRS.

## 13. REGISTROS.

Protocolo de servicio al ciudadano

Resolución xxx de aprobación, por la cual se reglamenta el tramite interno y externo de las PQRS de Inderbu

Manual de uso de GSC – radicar una solicitud

Manual de uso de GSC – asignación de radicado a dependencia o funcionario

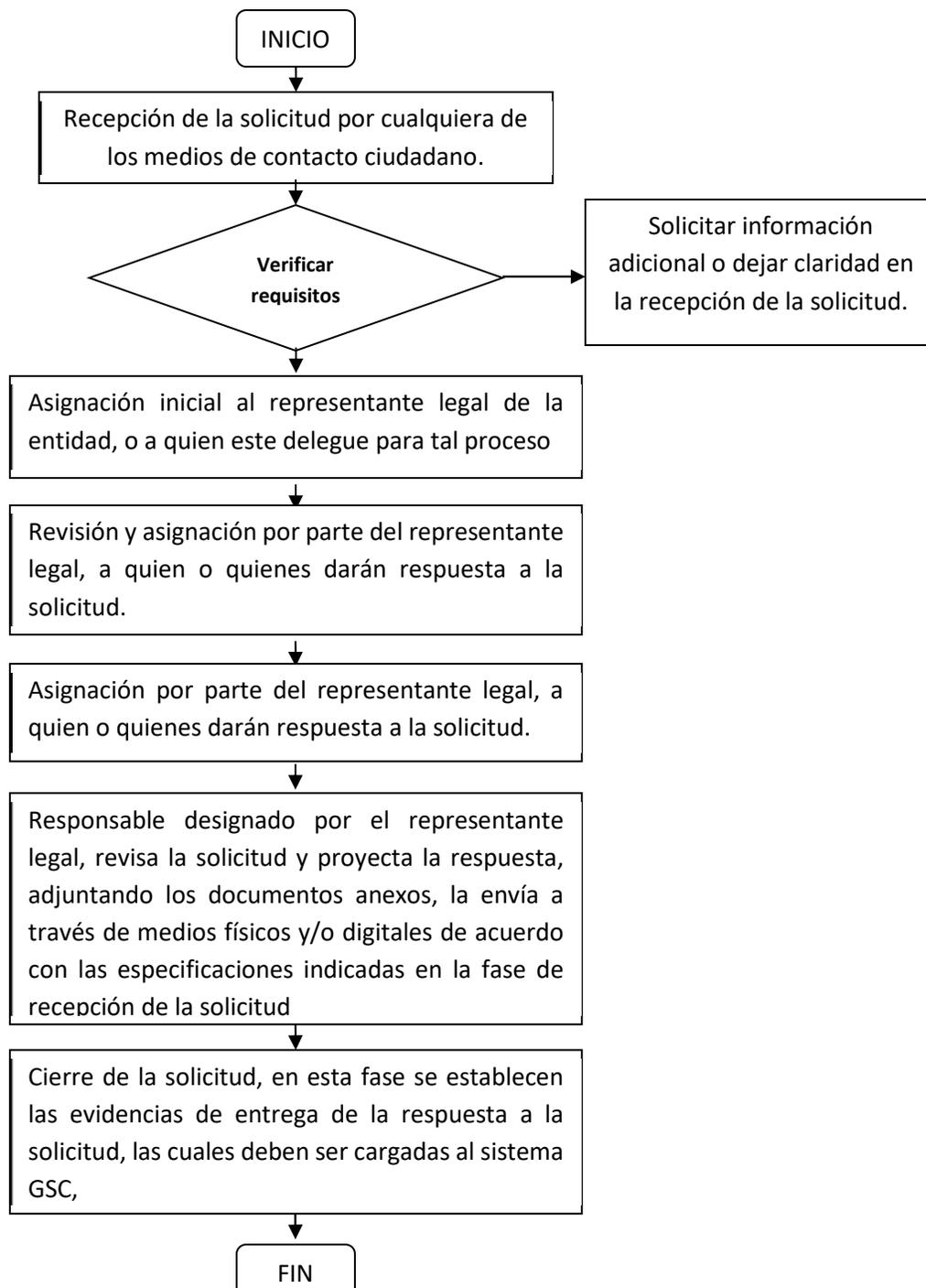
Manual de uso de GSC – asignación de radicado a dependencia o funcionario

Manual de uso de GSC – responder radicados

Manual de uso de GSC – Finalizar el **falta el nombre en la tabla**

	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 29/10/2021</b>

#### 14. ANEXOS



	<b>PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>CÓDIGO: PM.08-PD01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SOLICITUDES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>CIUDADANAS</b>	<b>FECHA: 29/10/2021</b>

## 15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	29/10/2021	Emisión Inicial del Documento

## 16. CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DE DOCUMENTOS			
<b>ELABORÓ:</b> Firma: _____ Nombre: Silvia Pinto F Cargo: Contratista Calidad – Apoyo Proceso Mejoramiento Continuo	<b>REVISÓ:</b> Firma: _____ Nombre: Jorge Pinilla Cruz Cargo: Subdirector Administrativa y Financiera	<b>APROBÓ:</b> Firma: _____ Nombre: Luis Gonzalo Gómez Cargo: Director General	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 29/10/2021