

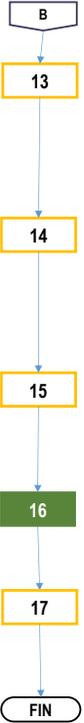
	Tipo de proceso:	APOYO		Código:	COM-P-1	Versión:	2.0
	Proceso:	Información y Comunicación		Fecha aprobación:	19/07/2023		
	Procedimiento:	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)					
Productos:		PQRSDF respondidas					
Control de cambios							
Elaboró		Revisó			Aprobó		
Marisol Montoya Sánchez - Auxiliar administrativo Jessica Lorena Murcia - Contratista Del Grupo de Planeación y Relacionamento con el Ciudadano		Jorge David Sabogal Jiménez – Profesional especializado Leidy Tatiana Vela – Contratista Del Grupo de Gestión Documental			Cristian Armando Velandia Mora - Coordinador Grupo de Planeación y Relacionamento con el Ciudadano		
Marisol Montoya Sánchez - Auxiliar administrativo		Andrés Coy Rodríguez - Coordinador Grupo de Gestión Documental			Cristian Armando Velandia Mora - Coordinador Grupo de Planeación		
Versión	Descripción						Fecha
2.0	Se actualiza la versión del procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF), conforme a la implementación del aplicativo de PQRSDF, se incluye formato de PQRSDF en físico y la plantilla de repuestas de las PQRSDF						jul-23
1.0	Se crea el procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF), de acuerdo a la actualización del Modelo de Operación por Procesos, articulando lo desarrollado en el documento denominado: SCI-PD-XX GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						jul-21
1. Responsable de Procedimiento							
Profesional 2028 grado 17 del Grupo de Planeación y Relacionamento con el ciudadano							
2. Objetivo							
Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen del Instituto Caro y Cuervo (ICC) ante la ciudadanía y los grupos de interés.							
3. Alcance							
Comprende desde la recepción de las PQRSDF que sean presentadas en el Instituto Caro y Cuervo hasta el cierre de las mismas o el traslado a la entidad competente							
4. Condiciones generales							
<p>* Cuando la PQRSDF llega directamente al correo del servidor público, se debe reenviar inmediatamente al correo contactenos@caroycuervo.gov.co para continuar con el trámite de la radicación.</p> <p>* Correo Soy transparente. El oficial de transparencia designado por la Dirección General, revisa, solicita la radicación y redirige las posibles denuncias sobre actos de corrupción o posibles conflictos de interés presentados mediante el correo electrónico soytransparente@caroycuervo.gov.co</p> <p>* PQRSDF en buzones: Serán revisados semanalmente y se radicarán para su trámite según lo descrito en este procedimiento. Se aplicará cuando haya visitas de ciudadanos o usuarios y estas se den dentro o fuera del horario de atención, para lo cual se dispondrán en los puntos de atención formatos impresos para registro de la PQRSDF. Así mismo, los formatos recibidos a través de los buzones de sugerencia se recogerán y revisarán una vez a la semana; en la sede de la Hacienda Yerbabuena la apertura del buzón será realizada por el coordinador del Grupo de Gestión Documental o su delegado, y en las sedes de Casa Cuervo y la Casa Rivas Sacconi la apertura la hará el Auxiliar Administrativo del Grupo de Planeación y Relacionamento con el Ciudadano, con funciones de servicio al ciudadano. En todos los casos se diligenciará el formato de apertura de buzones de sugerencias, y el auxiliar administrativo del Grupo de Planeación registrará los datos en el formulario digital de PQRSDF y continuará con las actividades descritas en el procedimiento COM-P-1 Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). Se diligenciará un formato diferente cada mes.</p> <p>* En el evento que el aplicativo web de atención a PQRSDF no funcione, se remitirá por el correo institucional de contactenos@caroycuervo.gov.co</p> <p>* Cuando un ciudadano de manera presencial es atendido en el Instituto Caro y Cuervo, para solicitar un servicio o trámite, el funcionario responsable deberá entregar el código QR o la encuesta de percepción en físico para que sea diligenciada (Librería Yerbabuena, Biblioteca Rivas Sacconi, visitas a salas de museos, instalaciones de las sedes, formación y visitas a la Imprenta Patriótica).</p> <p>* Las peticiones anónimas se deben recibir de manera excepcional y siempre que esté justificada de manera seria y creíble la reserva del nombre del peticionario, por ejemplo, temas de seguridad. Emita la respuesta, informe en la cartelera del Instituto o en su sitio web institucional que ya emitió respuesta y siempre que no contenga datos sensibles, publique el contenido de la respuesta. (Nota: El responsable de emitir la respuesta solicitará al Equipo de Comunicaciones y Prensa del Instituto la publicación de esta).</p>							
Ver documento Reglamento Interno de PQRSDF del ICC							
5. Documentos de Referencia							
Formatos Relacionados				Referentes Técnicos			
<p>* COM-F-2 Formato PQRSDF</p> <p>* Aplicativo de PQRSDF (Disponible en Página Web Institucional en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía)</p> <p>COM-F-1 Apertura de buzones físicos de PQRSDF</p> <p>* Matriz consolidado comunicaciones oficiales</p> <p>* Plantilla de respuesta de PQRSDF</p>				<p>Documento CONPES 3649 de 2010: Establece la política nacional de servicio al ciudadano.</p> <p>Documento CONPES 3650 de 2010: Importancia de la estrategia de Gobierno en línea.</p> <p>Documento CONPES 166 de 2013: Política Pública Nacional de Discapacidad e inclusión social.</p> <p>Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p> <p>El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, el cual ordena a todas las entidades contar en su página web principal un espacio para que la ciudadanía presente denuncias por actos de corrupción realizados por los funcionarios de la entidad.</p> <p>DIR-M-5 Manual de servicio al ciudadano</p>			
6. Definiciones							
Término	Definición						
Canales de atención	El ICC cuenta con los siguientes canales para la recepción de PQRSDF: atención presencial, atención telefónica, formulario de PQRSDF disponible en página web institucional, correo electrónico Institucional, buzones de sugerencias y radicación por correspondencia.						
Clasificación de las PQRSDF	El Grupo de Gestión Documental realizará la clasificación por tipo, asunto y origen de las PQRSDF radicadas, sin perjuicio de las demás categorías documentales establecidas por el Grupo de Gestión Documental del ICC en las Tablas de Retención Documental y la Ley 1755 de 2015. La categorización utilizada para las PQRSDF, son las seis (6) establecidas en el documento "Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano" de la Función Pública: a) Petición, b) Queja, c) Reclamo, d) Sugerencia, e) Denuncia y f) Solicitud de acceso a la información pública.						
Ciudadano	Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, así como persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país o tenga contacto con alguna autoridad y, en general, cualquier miembro de la comunidad, sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado y que sea destinatario de las políticas públicas, se relacione o interactúe con este con el fin ejercer derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.						
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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.						

Término	Definición
Desistimiento expreso de una petición	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.
Excepciones a los plazos de respuesta	Ley 1755 de 2015, Artículo 14. Parágrafo. "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la PQRSDF debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"
Información pública	Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
Información pública clasificada	Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
Información pública reservada	Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
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.
Petición en lenguas indígenas, criollas, gitana o de señas	Cuando un ciudadano presente una solicitud en lenguas indígenas, criollas, gitana o de señas, el servidor realizará un registro de la misma en video o audio y procederá a su posterior traducción y respuesta.
Petición de consulta	Solicitudes relacionadas con las funciones y competencias específicas y establecidas para cada una de las dependencias del ICC.
Petición de documentación	Solicitudes de copias de documentos que reposan en cada una de las dependencias o en el archivo del ICC.
Petición de información	Solicitudes de información relacionadas con las funciones, competencias, servicios, horarios, dirección de correspondencia o canales de comunicación, entre otros, del ICC.
Queja	Es la 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 en desarrollo de sus funciones
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Reasignación por competencias	Cuando la PQRSDF recibida no sea competencia del Instituto, se le debe radicar y dar traslado a la entidad competente de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 notificando al peticionario del traslado respectivo.
Solicitud de acceso a la información pública	Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública". En el párrafo se establece que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
Sugerencia	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

7. Descripción del procedimiento

Nro.	Diagrama de flujo	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Documento soporte de la actividad	Nota aclaratoria
1	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4{4} 4 -- SI --> A{{A}} 4 -- NO --> 4 </pre>	Recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades (PQRSDF), ya sea por medio físico o digital siguiendo la secuencia de actividades del <i>Procedimiento recepción de documentos</i> .	Auxiliar Administrativo de Grupo de Gestión Documental	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible)	
2		Radical las PQRSDF asignando el número de radicado de entrada	Auxiliar Administrativo de Grupo de Gestión Documental	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible)	
3		Llevar el registro y control del ingreso de las PQRSDF	Auxiliar Administrativo de Grupo de Gestión Documental	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible)	
4		¿La PQRSDF que se recibe es competencia del Instituto Caro y Cuervo?	Auxiliar Administrativo de Grupo de Gestión Documental	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible)	Para verificar la correcta reasignación por competencias de la PQRSDF se puede elevar consulta a las áreas y grupos de trabajo del ICC, así como, indagar el portafolio de servicios prestados por la entidad.

Nro.	Diagrama de flujo	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Documento soporte de la actividad	Nota aclaratoria
5	<pre> graph TD A[A] --> 5[5] 5 --> FIN([FIN]) 5 --> 6[6] 6 --> 7{7} 7 -- sí --> 8[8] 7 -- NO --> 9{9} 8 --> 9 9 -- sí --> 10[10] 9 -- NO --> 11[11] 10 --> 11 11 --> 12{12} 12 -- NO --> 15((15)) 12 --> B[B] </pre>	Radicar y remitir la petición a la institución competente, enviando copia del oficio remitido o correo al peticionario y al correo contactenos@caroycuervo.gov.co , así mismo, se debe informar al ciudadano peticionario de la misma forma en que se recibió la PQRSDF dentro de los cinco (5) días hábiles a la recepción, la reasignación por competencias efectuada por el ICC.	Auxiliar Administrativo Grupo de Planeación y Relacionamento con el Ciudadano. Auxiliar Administrativo de Grupo de Gestión Documental	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible) Correo electrónico Institucional, remitido al ciudadano	Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la PQRSDF por la autoridad competente.
6		Reasignar al área o funcionario responsable, para la elaboración de la respuesta.	Auxiliar administrativo de Grupo de Gestión Documental	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible) Correo electrónico	
7		¿La respuesta requiere varios responsables?		Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible) Correo electrónico	
8		El encargado de los grupos o equipos de trabajo designa a los responsables por competencia para dar respuesta de fondo y elige al responsable de consolidar la respuesta final	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible) Correo electrónico	El encargado de los grupos o equipos de trabajo elige al servidor que consolidará la respuesta final al momento de asignar los temas por competencia, máximo al siguiente día hábil.
9		¿Se puede dar respuesta en los términos establecidos por la ley?	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo		Revisar los tiempos de respuesta que se encuentran documentados en el Reglamento Interno de PQRSDF del ICC
10		Remitir la respuesta e informar al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora e informando a la vez el plazo establecido en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Dado el caso que no se remita la respuesta en los términos de ley, el área responsable deberá notificar al peticionario un día antes del vencimiento de términos los motivos por los cuales no se pueda dar respuesta inmediata; e informando el plazo establecido en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible)	En el caso que el aplicativo web de atención a PQRSDF no funcione, se remitirá por el correo institucional de contactenos@caroycuervo.gov.co
11		Preparar la respuesta al peticionario siempre por escrito, utilizando la plantilla definida para respuesta a PQRSDF	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Plantilla de respuesta de PQRSDF Correo electrónico proyectado	
12		¿La respuesta requiere validación de la Dirección General o el rol jurídico externo?	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible)	Los subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo definen en qué casos de PQRSDF la Dirección General o el rol jurídico externo deben intervenir para proyectar respuesta.

Nro.	Diagrama de flujo	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Documento soporte de la actividad	Nota aclaratoria
13		Revisar y ajustar propuesta de respuesta a la petición	Contratista Asesor Jurídico o Director (a) general	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible) Correo electrónico enviado	
14		Firmar y remitir la respuesta ya sea por el aplicativo web dispuesto por la entidad, físico o digital o copiando al correo contactenos@caroycuervo.gov.co , para generar el radicado de salida.	Director (a), subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible) Correo electrónico enviado o respuesta en físico remitida al peticionario	Revisar en el Reglamento Interno de PQRSDF del ICC los medios de respuesta de PQRSDF, ya sea por medio físico, digital o aplicativo web PQRSDF copiando al correo contactenos@caroycuervo.gov.co
15		Asignar un número de entrada en el aplicativo web de atención a PQRSDF y se envía al área encargada de responder. Una vez el área asignada remita la respuesta final, la solicitud queda automáticamente cerrada.	Auxiliar administrativo de Grupo de Gestión Documental	Aplicativo Web de Atención a PQRSDF o COM-F-2 Formato PQRSDF físico Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales (Excel de apoyo en caso que el aplicativo no se encuentre disponible)	
16		Realizar seguimiento y control de alertas tempranas generando el reporte semanal de seguimiento por medio de correo electrónico, con las fechas límite de respuesta por áreas y funcionarios responsables.	Auxiliar administrativo Grupo de Planeación y relacionamiento con el ciudadano	Correo electrónico de seguimiento de alarmas tempranas a los PQRSDF remitido a los responsables de atender PQRSDF	
17		Realizar el informe trimestral de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) y publicar en la página web institucional en el espacio de Transparencia y Acceso a la información	Auxiliar administrativo Grupo de Planeación y Relacionamiento con el Ciudadano Coordinador del Grupo de Planeación y Relacionamiento con el Ciudadano	Informe trimestral de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones PQRSDF	