

MACROPROCESO:		APOYO		CÓDIGO:	MA-PAC-F01		
PROCESO AL QUE PERTENECE:		PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN:	1		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		FECHA:	19/10/2021		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Gestionar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRS) que los ciudadanos o las entidades públicas y privadas formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad o con trámite oportuno a la entidad competente.							
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Este procedimiento inicia desde la recepción de las PQRS de los ciudadanos y su posterior radicación, reasignación, seguimiento y control para el cierre oportuno de las mismas.							
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Dirección Jurídica y administrativa.							
INDICACIONES Y SEÑALAS							
Es el derecho constitucional que tiene todo ciudadano elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas, pueden ser verbales o escritas.							
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS Información o documentación de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos.							
QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad.							
RECLAMO: Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad.							
SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de una recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad, que tiene como objeto mejorar la prestación del servicio.							
DENUNCIA: Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito.							
TRASLADO POR COMPETENCIA: Comunicación que es recibida en la entidad, la cual por el fondo del asunto no puede ser resuelta por Tevandina Ltda., por ende, se remite al competente.							
NO REQUIERE RESPUESTA: Aquellos solicitudes presentadas por la ciudadanía que, en razón a su contexto, no requieren de un pronunciamiento de la entidad.							
POLÍTICAS DE OPERACIÓN							
De acuerdo con la Ley 1756 de 2015 responder según el tipo de solicitud en los siguientes tiempos: - Salvo norma legal especial y/o pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: - Diez (10) días hábiles para atender solicitudes de información o petición de documentos - Quince (15) días hábiles para contestar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. - Cuando una queja, denuncia o reclamo llegue a través de una llamada telefónica, la persona responsable del seguimiento a los PQRS, debe transcribir el contenido de la misma y documentarlo en la herramienta dispuesta por la entidad. - En caso de que una petición, esté incompleta se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte la información, se reactivará el término para resolver la petición, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no cumpla el requerimiento adicional, salvo que solicite prórroga hasta por un término igual. (REVISAR) - En caso de que petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud de información o denuncia se reasigne de manera errónea, el jefe o líder del proceso, deberá indicar a través de correo electrónico, para que el responsable PQRS lo reasigne al líder que corresponda. - Cuando se tramiten respuestas a petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud de información o denuncia a través de correo electrónico, el responsable de proyectar la respuesta deberá copiarla a la persona responsable del seguimiento a los PQRS. - Si no se comprende la finalidad u objeto de la PQRS ésta se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Si no se corrige o aclara, se archivará la petición. (REVISAR) - Cuando la PQRS es frecuente o reiterativa requiere de realizar un Plan de Mejoramiento por parte del líder o proceso involucrado.							
NORMATIVIDAD APLICABLE			DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO (Formatos, manuales, guías)				
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA Art. 2. "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo." Art. 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales". Art. 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable." LEYES Ley 324 de 1996 "Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda" Ley 361 de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad" Ley 790 de 2002 "Por la cual se expiden disposiciones para adelantarse el programa de renovación de la administración pública", fija en su Capítulo III, artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad" Ley 882 de 2005 "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones" Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad" Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" Ley 1756 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" DECRETOS Decreto 2369 de 1997 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 324 de 1996" Decreto 139 de 2003 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 730 de 2002" Decreto 1538 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones". Decreto 2623 de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG". COMPES COMPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" COMPES 3650 de 2010 "Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea." NTC			Formulario página WEB Radicado sistema ORFEO Base de datos consolidado PQRS MA-PAC-F01 MA-PAC-M1 Manual de Servicio al Ciudadano.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
No.	INFORMACIÓN DE ENTRADA	ACTIVIDAD (Flujograma)	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN
		INICIO	Inicio				
1	Requerimiento de la PQRS, por parte del ciudadano	Recibir la PQRS e identificar la recepción.	Recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias o solicitud de información.	ORFEO Página Web Correo Electrónico Línea Telefónica Ventanilla Presencial Consolidado PQRS MA-PAC-F01	Verificar el canal de entrada de la PQRS	Dirección Jurídica y Administrativa	Día
2	ORFEO Página Web Correo Electrónico Línea Telefónica Ventanilla Presencial Consolidado PQRS MA-PAC-F01	Radica la PQRS de acuerdo al canal de atención que ha recibido.	De acuerdo con el canal de atención por el cual fue recibida la PQRS será radcada	ORFEO Página Web Correo Electrónico Línea Telefónica Ventanilla Presencial Consolidado PQRS MA-PAC-F01	Verificar el canal de entrada e información de la solicitud de la PQRS	Dirección Jurídica y Administrativa	Día
3	Requerimiento de la PQRS, por parte del ciudadano	Clasificar la PQRS según la tipología.	Se clasifica la PQRS de acuerdo con su tipología en la herramienta de consolidación.	ORFEO Página Web Correo Electrónico Línea Telefónica Ventanilla Presencial Consolidado PQRS MA-PAC-F01	Verificar la tipología de la PQRS	Dirección Jurídica y Administrativa	Día
4	Requerimiento de la PQRS, por parte del ciudadano	Identificar si el Canal es el competente para recibir la solicitud remitida.	Analizar e identificar el tipo de PQRS, verificar si Tevandina Ltda., es competente para dar respuesta.	ORFEO Página Web Correo Electrónico Línea Telefónica Ventanilla Presencial Consolidado PQRS MA-PAC-F01	Verificar el canal de entrada y tipo de solicitud de la PQRS	Dirección Jurídica y Administrativa	Día
		¿El Canal es el competente para recibir la PQRS?	¿Tevandina Ltda., es competente para recibir la PQRS recibida? No: Continúa con la actividad No. 5 Si: Continúa con la siguiente pregunta de verificación				
5	Requerimiento de la PQRS, por parte del ciudadano	Enviar la PQRS a la entidad competente dentro de los (5) días hábiles.	Tevandina Ltda., envía la PQRS a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.	ORFEO Página Web Correo Electrónico Línea Telefónica Ventanilla Presencial Consolidado PQRS MA-PAC-F01	Verificar el canal de entrada y tipo de solicitud de la PQRS	Dirección Jurídica y Administrativa	Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
		¿La PQRS recibida, esta completa y cuenta con la información necesaria para su respuesta?	¿La PQRS recibida, esta completa y cuenta con la información necesaria para su respuesta? No: Continúa con la actividad No. 6 Si: Continúa con la siguiente pregunta de verificación				
6	Requerimiento de la PQRS, por parte del ciudadano	Informar al ciudadano y solicitar la información adicional requerida.	Tevandina Ltda., le informa al ciudadano y solicita la información adicional requerida	ORFEO Página Web Correo Electrónico Línea Telefónica Ventanilla Presencial Consolidado PQRS MA-PAC-F01	Verificar el canal de entrada e información de la solicitud de la PQRS	Dirección Jurídica y Administrativa	Día
8	Correo electrónico, por parte del colaborador encargado de atención al ciudadano.	Se asigna la solicitud al área o proceso correspondiente.	Transferir la PQRS al proceso identificado para dar respuesta.	ORFEO Correo Electrónico	Registrar en la herramienta de consolidación para llevar el seguimiento de la gestión de nuevo colaborador encargado de dar respuesta.	Línea de los procesos y/o colaborador designado.	Un (1) día
9	Oficio y/o Correo electrónico de respuesta, por parte del colaborador encargado.	El proceso correspondiente proyecta la respuesta.	Proyectar las respuestas asegurando que se cumple con la normatividad y en los casos que sea necesario solicitar acompañamiento de otros áreas del Canal.	Respuestas proyectadas		Línea de los procesos y/o colaborador designado.	Según reglamentación
10	ORFEO Página Web Correo Electrónico Físico	Se remite la respuesta al peticionario por medio de correo electrónico u Oficio con copia a Atención al Ciudadano para que la misma sea incluida en la herramienta de consolidación.	Se remite la respuesta al peticionario por medio de correo electrónico, correspondencia u Oficio con copia a Atención al Ciudadano para que la misma sea incluida en la herramienta de consolidación.	ORFEO Página Web Correo Electrónico Físico	Registrar en la herramienta de consolidación la respuesta emitida.	Dirección Jurídica y Administrativa Línea de los procesos y/o colaborador designado.	Según reglamentación
11	Consolidado PQRS MA-PAC-F01 Correo Electrónico Carpeta One Drive	Enviar informe de la PQRS recibidas al programa de Defensoría del teleseguimiento por medio de correo electrónico.	Enviar consolidado de las PQRS recibidas al programa de defensoría del teleseguimiento por gestión pertinente.	Consolidado PQRS MA-PAC-F01	Verificar la información de la solicitud de la PQRS	Dirección Jurídica y Administrativa	Según solicitud
12	Consolidado PQRS MA-PAC-F01 Informe de seguimiento. ME - MC - F01 ME - MC - F16	Generar informe trimestral de las PQRS recibidas en la entidad para revisión de la Dirección Jurídica y Administrativa	Generar informe trimestral de las PQRS, para revisión de la Dirección Jurídica y Administrativa o de acuerdo con solicitud. En caso que la PQRS sea reiterativa se debe generar plan de mejoramiento.	Correo Electrónico 4#E#S#E# Página Web Consolidado PQRS MA-PAC-F01 Informe de seguimiento. ME - MC - F01 ME - MC - F16	Elaborar informe de seguimiento, de la PQRS es relativa el proceso a cargo debe generar un plan de mejoramiento.	Dirección Jurídica y Administrativa Planeación Línea de los procesos y/o colaborador designado	Trimestral Según solicitud
		FINALIZA	Finaliza				
CONTROL DE CAMBIOS							
FECHA		VERSIÓN		RAZÓN DEL CAMBIO			
04/05/2018		0		Creación del documento			
19/10/2021		1		Actualización del procedimiento			
ELABORADO:				REVISÓ Y APROBO:			
Nombre: Yiny Katherine Gómez Pardo/ Paula Daniela Rodríguez / Laura Pérez Contreras				Nombre: María Fernanda Carrillo Méndez/ Giovanni Andrés Méndez Cúbalides / Yiny Katherine Gómez Pardo			
Cargo: Abogada de la DJA (Contratista) / Supervisor y control de los servicios de Funcionamiento (Contratista) / Apoyo seguimiento actividades DJA (Contratista)				Cargo: Directora Jurídica y Administrativa / Líder de Planeación (Contratista) / Abogada de la DJA (Contratista)			
"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación"							