

	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES</b>	CÓDIGO	AC- PR-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	2017/05/17
		PÁGINA	Página 1 de 8

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para resolver y dar trámite oportunamente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes presentadas por la Comunidad, Organismos de Control y demás entidades públicas que estén relacionadas con los servicios que presta el Instituto de desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio y la satisfacción de todos nuestros usuarios.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia a través de los diferentes medios señalados (política de comunicaciones), hasta el seguimiento sobre el trámite y atención de todas las solicitudes que ingresan a la entidad por los diferentes procesos.

## 3. DEFINICIONES

- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que requiere de los trámites y servicios que presta IDUVI.
- **Petición:** solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

**Artículo 3°. Derecho de Petición.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. 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.

El derecho de petición ante el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- ***Término de Respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.***
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción 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.
- ***Término de Respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.***

- **Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.
  - ***Término de Respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.***
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
  - ***Término de Respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.***
- **Solicitud de Información:** Es el requerimiento que realiza una persona natural o jurídica, pública o privada con el fin de que se le brinde la información y orientación o el acceso a documentos, actos o actuaciones relacionada con los servicios de la entidad.
  - ***Término de Respuesta 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.***
- **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.
  - En este caso los responsables de la custodia y de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la entidad establecerán previamente el pago a realizar para que sea asumido por parte del peticionario según el número de copias solicitadas.
  - Ningún servidor(a) podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado, o de cualquier otro documento, sin orden del jefe del área responsable de la custodia de los mismos.
    - ***Término de Respuesta 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.***
- **Consulta:** Solicitud donde se expresa opinión acerca de un asunto relacionado con sus funciones o con situaciones de su competencia. No se puede utilizar para asuntos que tengan un término y un trámite reglamentado de manera expresa en la ley. Las respuestas a las consultas, no comprometerán la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
  - ***Término de Respuesta 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.***
- Las peticiones mediante las cuales se formula una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los **30 días siguientes** a su recepción.

- Cuando la **autoridad no es la competente**, se informará al interesado dentro de los **5 días siguientes** al de la recepción.
- Cuando por razones excepcionales **no fuere posible resolver la petición** en los plazos aquí señalados, se **deberá 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 un plazo** razonable en el que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- En caso de que la petición **sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación la que sea asignada en el sistema Corrycom.**
- Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

#### 4. CANALES OFICIALES

Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las PQRS son los siguientes:

- **Atención Presencial:** Para la atención presencial de los peticionarios el área de Gestión Documental será el encargado de recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el punto de atención directa y personalizada dispuesto en la entrada principal de la entidad.  
- Horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
- **Punto de Radicación:** Corresponde a la ventanilla de radicación dispuesta para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, oficina ubicada en la carrera 7 A No. 11 – 45 – horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continúa.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante 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 telefónico o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

- **Atención Telefónica:** Para la atención telefónica la entidad dispone de la línea No. 8631283 – 8616115, medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual se pueden formular verbalmente las PQRS ante el área de recepción o en las diferentes áreas.
- Para la recepción de las PQRS presentadas en forma verbal estará a cargo del funcionario encargado de la ventanilla de atención al usuario o la dependencia que haga sus veces, a través de los canales de atención telefónica o presencial, de conformidad con la reglamentación que para el efecto se establezca para ello. (Según lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Cuando al recibir una PQRS verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia del IDUVI, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la Entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.
- **Correo Electrónico:** El IDUVI dispone del correo electrónico [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co), el cual es administrado por el proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones (AC) o la dependencia que haga sus veces, por medio del cual la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus PQRS.

Las PQRS que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo deberán ser remitidos por el (la) servidor(a) que las reciba al correo electrónico [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co) para que éstas sean radicadas en el sistema Corrycom surtan el trámite respectivo, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.

- **Página web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co) ofrece de manera detallada a usuarios y demás ciudadanos información acerca de las diferentes acciones que desarrolla cada una de las áreas que componen el Instituto y los servicios que presta a sus usuarios, la información a divulgar es responsabilidad de la dependencia a la cual pertenezca, mientras que el área de Gestión TIC's apoya la administración y diseño de la página WEB.
- Redes Sociales: Facebook: [www.facebook.com.co/iduvichia](https://www.facebook.com.co/iduvichia)  
[www.youtube.com.co/channel/uckobkmgus1fuau3ghf62cg](https://www.youtube.com.co/channel/uckobkmgus1fuau3ghf62cg)
- **Buzón de Sugerencias:** Buzón ubicado en el punto de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las PQRS.

## Lineamientos Generales

- La ventanilla oficial habilitada para recibir la correspondencia externa está ubicada en la Carrera 7 A No. 11 -45 con un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua, en días hábiles laborales.
- El correo electrónico oficial del IDUVI para recepción de documentos externos es [contacteos@iduvichia.gov.co](mailto:contacteos@iduvichia.gov.co). Para la correspondiente radicación con sus respectivos anexos.
- Cuando un funcionario recibe un correo electrónico a su cuenta institucional que requiere respuesta oficial deberá remitirlo previamente para su correspondiente radicación en el sistema información de CORRYCOM con sus respectivos anexos. (Siempre y cuando sea necesario imprimir)
- Cuando se reciben comunicaciones por el link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias de la sección **servicio al ciudadano** en el link peticiones quejas y reclamos de la página web de la entidad, automáticamente llegan al correo [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co) para su correspondiente trámite según corresponda se remitirá al área encargada para radicación en el sistema información de la entidad con sus respectivos anexos.
- Si un usuario insiste en la radicación de un documento que no es de competencia de la entidad, se radicará y se direccionará al Grupo de Atención al Ciudadano para lo de su competencia.
- Si un usuario insiste en la radicación de un documento incompleto se recibirá con anotación en el recibido y en el sistema información CORRYCOM.
- La correspondencia personal o privada no será registrada en el sistema información CORRYCOM de la entidad y por correo institucional se informará al destinatario para que la reclame directamente en la ventanilla oficial de correspondencia.
- La correspondencia recibida después de las 5:00 de la tarde, será registrada y digitalizada al día hábil siguiente.
- La entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución. Las unidades de correspondencia velarán por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido.
- La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y la oficina encargadas de dicha actividad, se encargará de llevar los controles, atender las consultas y los reportes necesarios y serán responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto.
- Si se presentan errores en la numeración, se dejará constancia por escrito, con la firma del jefe de la dependencia a la cual está asignada la función de numerar los actos administrativos.

## Procedimiento

No	Actividad	Descripción	Punto de Control	Responsable
1	Verificación Documental	Verificar que los documentos estén completos, que sean pertinentes a la competencia de la entidad, para efectos de radicación, registro y distribución. En caso de no ser competencia o se incumpla alguno de los requisitos, se informará al portador de manera verbal, y se devolverá el documento.	Revisión de las especificaciones de la documentación	Funcionarios o Contratistas de la Ventanilla de recepción de documentos
			Revisión del correo electrónico <a href="mailto:contactenos@iduvichia.gov.co">contactenos@iduvichia.gov.co</a>	Todos ( )
2	Registro, radicación y digitalización de documentos	<b>Registro de documentos:</b> Los funcionarios designados para registrar las comunicaciones en la ventanilla de entrada registrarán la documentación en el SISTEMA CORRYCOM, conforme a los lineamientos generales, identificado la cantidad de folios para ser registrados en el sistema.	Registro y radiación en el CORRYCOM	Funcionarios o Contratista de la Ventanilla de Entrada
		<b>Radicación de la documentación:</b> El CORRYCOM asigna un número consecutivo a la comunicación recibida, dejando constancia de fecha y hora de recibido, con el propósito de oficializar el trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.  Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la comunicación se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.		
		<b>Digitalización de la documentación:</b> La comunicación y los documentos anexos se digitalizan y se incorporan al CORRYCOM para agilizar su búsqueda en casos de consulta.  En caso de recibir cd, planos u otros formatos que no sean susceptibles de ser digitalizados, serán relacionados en el sistema de información. Los documentos que se encuentren empastados o argollados no serán digitalizados para garantizar la integridad, conservación y custodia del documento.		
3	Distribución de Correspondencia	<b>Distribución por medio virtual:</b> El funcionario designado en la ventanilla de entrada debe transferir o asignar las comunicaciones a las dependencias de destino o funcionarios responsables, por medio del CORRYCOM con sus respectivos anexos.	Planilla de registro entrega de comunicaciones	Funcionarios de la Ventanilla de Entrada
		<b>Distribución por medio físico:</b> El funcionario designado en la ventanilla de entrada imprime las planillas de registro entrega de comunicaciones externas que fueron transferidas virtualmente por medio del sistema de información, como soporte del reparto físico de las mismas las cuales deben ser firmadas.		
		Los documentos con prioridad rutinaria serán distribuidos a las dependencias destinatarias de la siguiente forma:		
		Entre las 10:00 am y las 12:00 m se distribuirá la documentación que se recibió durante la tarde del día anterior después y en el transcurso de la mañana.		
		Entre las 2:30 pm y las 4:30 pm se distribuirá la documentación que fue radicada y para constancia y verificación de entrega, se firma planilla de salida de correspondencia.		
<b>Nota.</b> Si por alguna circunstancia la urgencia o importancia de una comunicación amerita su distribución inmediata se informará a la dependencia competente. (En caso de Derecho de Petición, Tutela, acción de cumplimiento o invitaciones de última hora).				
4	Seguimiento de la Recepción y Distribución de la	Monitorear el módulo de correspondencia para verificar aleatoriamente el correcto registro de las comunicaciones oficiales.	Módulo de CORRYCOM ( )	Atención al Usuario y Comunicaciones

No	Actividad	Descripción	Punto de Control	Responsable
	Correspondencia Externa	Revisar periódicamente el correo electrónico <a href="mailto:contactenos@iduvichia.gov.co">contactenos@iduvichia.gov.co</a> y verificar la distribución oportuna de la correspondencia.		
		Elaborar los informes de seguimiento a la recepción y distribución de la correspondencia externa.	Módulo de Corrycom	

Notas:

- Se solicita a todos los funcionarios que se utilicen los formatos establecidos para oficial comunicaciones de la entidad
- Del mismo modo a todos los funcionarios se solicita que en los oficios se especifique en la parte inferior el nombre de la carpeta o expediente en el que se debe archivar el documento.
- Teniendo en cuenta el Acuerdo 60 del 30 de octubre de 2011 **el Artículo Quinto sobre Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales:** se velará por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.
- Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.
- Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la unidad de correspondencia.
- Evitemos el vencimiento de términos en la atención al ciudadano, puesto que se puede generar una respuesta insatisfactoria.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política De Colombia – Artículo 23
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Ley 1755 de 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición”.
- - Acuerdo 60 del 30 de octubre de 2011 “Por medio de la cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en la entidad pública”.