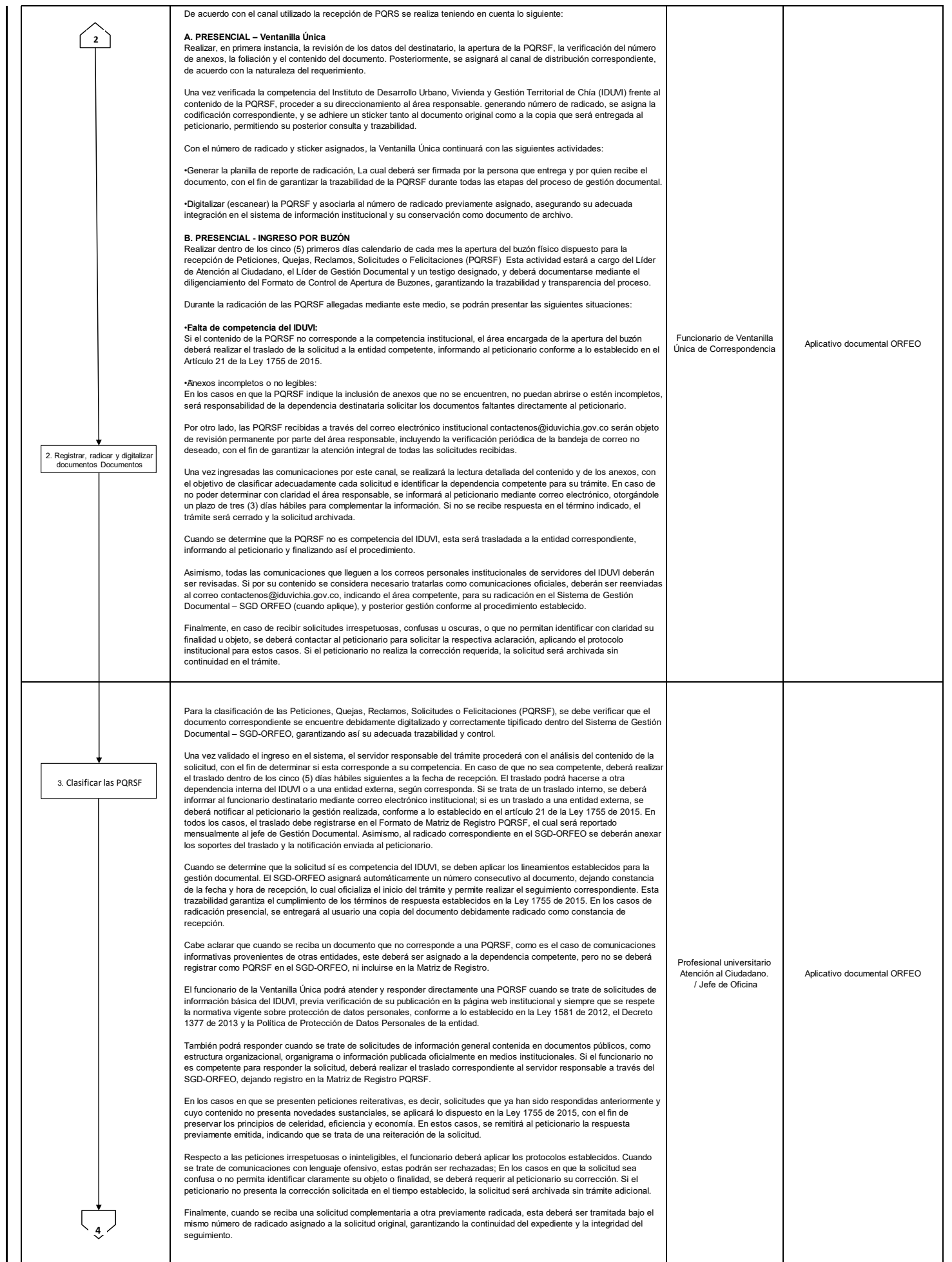
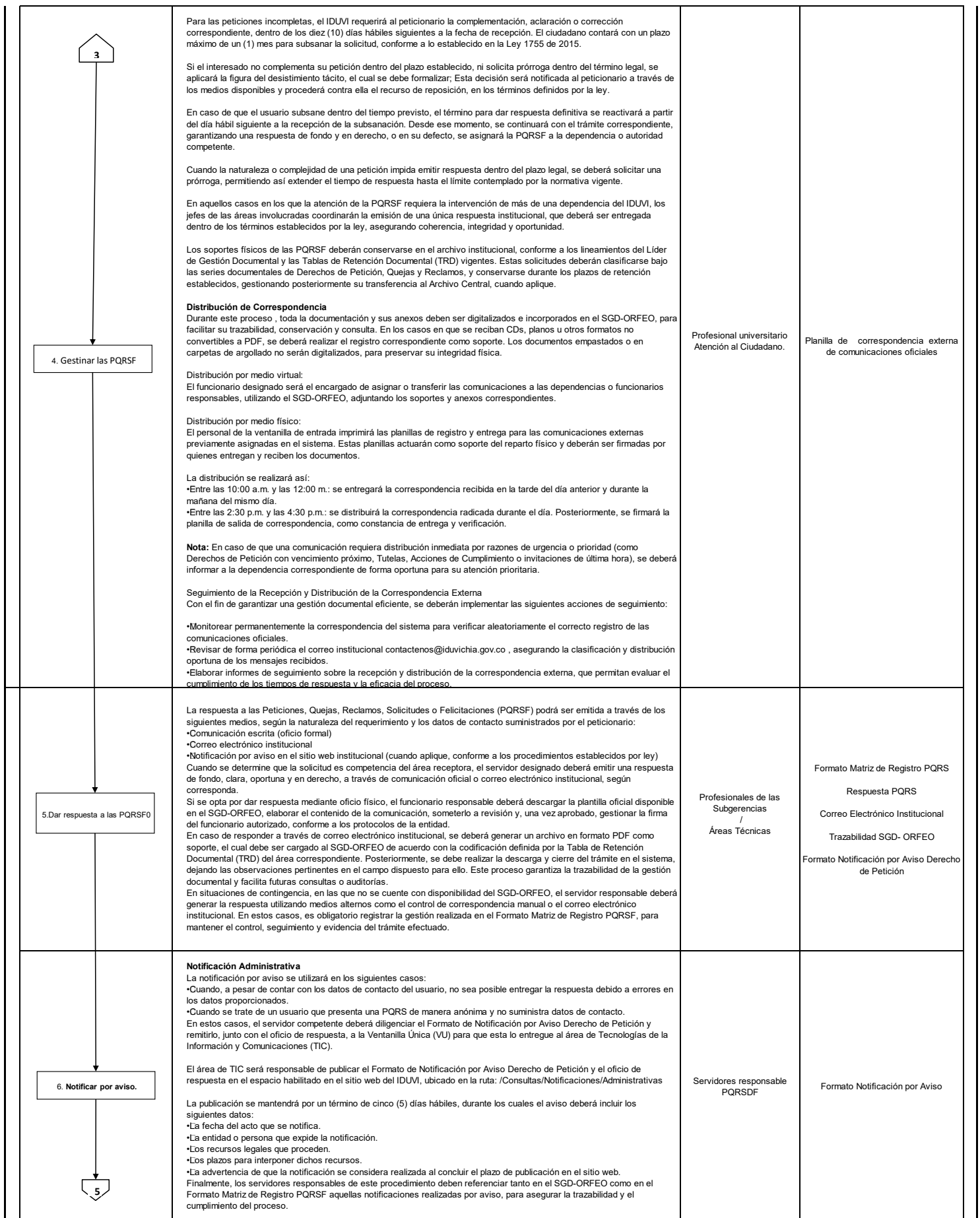


Proceso	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES.
Responsable	Profesional Universitario
Objetivo	Establecer el procedimiento institucional para la recepción, atención, trámite, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Felicitaciones (PQRSF), con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y transparente a la ciudadanía.
Alcance	Este procedimiento aplica a todas las dependencias del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) involucradas en la recepción, gestión, análisis, trámite, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Felicitaciones (PQRSF) presentadas por ciudadanos, organizaciones, entes de control u otras partes interesadas, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad. El procedimiento abarca desde el momento en que se recibe una PQRSF hasta su resolución y cierre, incluyendo el registro, asignación, respuesta formal y análisis para la mejora de los procesos institucionales.
Definiciones	Usuario/Peticionario: Persona natural o jurídica que interactúa con el IDUVI para requerir servicios, trámites o información.
	PQRSDF: Acrónimo que agrupa Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
	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. .
	Plazo Hábil: Días laborables (lunes a viernes) en los que la entidad presta servicio, excluyendo sábados, domingos y festivos
	Radicación: Acto de asignar un número consecutivo (Sistema ORFEO) que oficializa el ingreso de la solicitud ⁸
	Respuesta de Fondo: Aquella que es clara, precisa, congruente con lo solicitado y notificada oportunamente (Sentencia T-377/17).
	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.
	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.
	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.
	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.
	Recurso: Herramienta con la que cuenta el ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo VI del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.
	Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de Información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales. 1 (Artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013)
	Base de datos: Colección datos afines, relacionados entre sí y estructurados de forma tal que permiten el rápido acceso, manipulación y extracción de ciertos subconjuntos de esos datos por parte de programas creados para tal efecto o lenguajes de búsqueda rápida. 2 (Glosario de términos, Archivo General de la Nación.)
	Buzón: Canal de comunicación, dispuesto en el punto de atención del IDUVI, que tiene como objetivo recolectar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.
	Centro de Contacto: Es un canal no presencial por medio del cual la ciudadanía entra en contacto con la entidad para recibir información, orientación y hacer uso de algunos de los servicios que se ofrecen, como recepción de PQRS, consulta del estado de los casos, orientación y poner en conocimiento posibles conductas punibles anónimas y de corrupción, de una manera ágil, oportuna y centralizada.
	Consulta: Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración del IDUVI aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante
	Datos personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. 3 (Ley 1581 de 2010. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".)
	Denuncia: La denuncia en materia penal es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento un hecho, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten. 4 (Sentencia C-1177 de 2005 de la Corte Constitucional.)
	Derecho de petición: Derecho fundamental que toda persona tiene a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El derecho de petición se puede presentar de manera escrita o verbal, a través de los diferentes canales que dispone el IDUVI. 5(Ley 1755 de 2015.)
	Desistimiento expreso: Opera cuando el usuario de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
	Desistimiento tácito: Opera cuando la autoridad que tramita la petición encuentra que la misma está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, en cuyo caso se requerirá a éste para que dentro de los días (10) días siguientes a la fecha de radicación la complete en el término máximo de un (1) mes. Se entiende que el peticionario desiste de su solicitud, cuando no dé respuesta al requerimiento dentro del término indicado, salvo que antes de vencer el plazo otorgado, solicite prórroga por un término igual. Vencidos los términos indicados, se archivará la solicitud por la autoridad que tramita la petición respectiva, mediante acto administrativo motivado. 6 (Artículo 26, Ley 1952 de 2019)
	Felicitación: Manifestación escrita de satisfacción o complacencia por parte de los usuarios sobre un servicio prestado por el IDUVI o la atención destacada por parte de sus servidores.
	Lenguaje claro: Forma de escribir y presentar la información de tal forma que el lector pueda entenderla rápida y fácilmente. 8 (Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación.)
	Orientación: Acción de escuchar atenta y respetuosamente las necesidades de la persona que requiere un servicio del Instituto, explicando en lenguaje sencillo la competencia y requerimientos que pueden ser atendidos.
	Petición análoga: Se presenta cuando más de 10 personas formulan peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta.
	Petición anónima: Solicitud presentada por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal, en cuyo caso la notificación se realizará por aviso con el número de radicado asignado por la entidad a su solicitud.
	Petición de interés general: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados
	Petición de interés particular: Solicitud elevada por un usuario en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
	Petición entre autoridades: Petición que formula una autoridad a otra, ya sea para solicitud de información o de documento, la intervención de una entidad o funcionario, la prestación de un servicio, etc.
	Petición escrita: Solicitud recibida por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, correo electrónico o formulario virtual de PQRS de la página web.
	Petición incompleta: Hace referencia a las solicitudes en las que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo o aportar un documento necesario para adoptar una decisión de fondo, lo cual se le debe comunicar dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la petición, para que complete en el término de 1 mes, so pena de desistimiento tácito. ⁹ (Ley 1755 de 2015)
	Petición presencial: Se formula directamente, en el marco de la atención presencial, ya sea de forma oral o escrita.
	Petición virtual: Son aquellas solicitudes allegadas a través del chat, correo electrónico o formulario virtual de PQRS dispuesto en la página web de la entidad.

	<p>Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Son todas aquellas peticiones que no son atentas, consideradas y con los estándares de urbanidad requeridos con el destinatario o que no se comprende la finalidad u objeto de la misma.</p> <p>Se considera petición reiterativa, aquella que ha sido respondida por la Entidad, en su totalidad y los mismos hechos sobre los cuales versa la misma, vuelven a ser objeto de petición, por parte del ciudadano.</p> <p>"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.</p> <p>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". 10 (Ley 1755 de 2015)</p> <p>Recurso de insistencia: Recurso con el que cuenta un peticionario ante la negativa del suministro de la información por parte de la autoridad por motivos de reserva. El interesado podrá interponer el recurso dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la respuesta.</p> <p>Responsable del tratamiento de datos personales: "Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos". 11(Ley 1581 de 2012)</p> <p>SGD-ORFEO: Sistema de gestión documental de software libre, altamente escalable, para facilitar la gestión de los documentos al interior de las organizaciones.</p> <p>Solicitud de documentos: Requerimiento que hace el ciudadano que puede incluir la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o estén relacionados con la defensa o seguridad nacional.</p> <p>Solicitud de información: Modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la entidad. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a la misma.</p> <p>Traslado: Consiste en la acción de poner en conocimiento de la autoridad, dependencia o servidor competente un asunto que le corresponde atender en el ámbito de las funciones legalmente asignadas.</p> <p>Tratamiento de datos personales: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.12(Artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y Resolución 0152 de 2018 "Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales)</p> <p>Ventanilla Única (VU): Unidad administrativa que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones de la entidad.13 (PR-GD-02, PR-GD-03, PR-GD-09).</p>		
Condiciones Generales	<p>Líneamientos Generales</p> <p>* La ventanilla oficial habilitada para recibir la correspondencia externa está ubicada en la Carrera 9 # 11 - 24 Centro Administrativo Municipal CAM primer piso, con un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua, en días hábiles laborales.</p> <p>*El correo electrónico oficial del IDUVI para recepción de documentos externos es contacteos@iduvichia.gov.co</p> <p>Para la correspondiente radicación con sus respectivos anexos.</p> <p>* 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 ORFEO con sus respectivos anexos. (Siempre y cuando sea necesario imprimir)</p> <p>Quando se reciben comunicaciones por el 2017/05/17 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 para su correspondiente tramite según corresponda se remitirá al área encargada para radicación en el sistema información de la entidad con sus respectivos anexos.</p> <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> Si un usuario insiste en la radicación de un documento incompleto se recibirá con anotación en el recibido y en el sistema información CORRYCOM.</p> <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> La correspondencia recibida después de las 5:00 de la tarde, será registrada y digitalizada al día hábil siguiente.</p> <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p>Asignación de Plazos:</p> <p>a. 10 días: Petición de información, documentos o copias.</p> <p>b.<input type="checkbox"/>15 días: Peticiones de interés general o particular, quejas, reclamos y denuncias.</p> <p>c. 30 días: Consultas técnicas o jurídicas.</p> <p>d. 5 días: Traslado por falta de competencia (debe informarse al ciudadano).</p> <p>BASE LEGAL</p> <p>Constitución Política de Colombia, artículos 23 Derecho de Petición</p> <p>Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</p> <p>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".</p> <p>Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p> <p>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".</p> <p>Ley 1755 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".</p> <p>Ley 1952 de 2019, "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario".</p> <p>Sentencia T-377 de 2017: Criterios de la Corte Constitucional para respuestas de fondo.</p> <p>Decreto 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</p>		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
N°	Actividad	Responsable	Evidencia
<div><div>INICIO</div><div>1. Recepcionar PQRS a través de los diferentes canales oficiales y verificar documentos y pertinencia</div><div>3</div></div>	<p>Recibir las PQRS por los diferentes canales oficiales y verificar que los documentos estén completos, que sean pertinentes a la competencia de la entidad, para efectos de radicación, registro y distribución.</p> <p>Canales Oficiales para recibir PQRS</p> <p>•Presenciales Escritos: Los usuarios que no sepan leer o escribir, podrán presentar las PQRS de manera Oral, en la sede física del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y gestión Territorial de Chía IDUVI; para esto el funcionario hará la recepción a través del formulario virtual disponible en el sitio web de la entidad o, en su defecto, para esto el funcionario escribirá la PQRS y continuara con la radicación a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.</p> <p>•Presenciales Orales: Los usuarios que no sepan leer o escribir podrán presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Felicitaciones (PQRSF) de forma oral en la sede física del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI). En estos casos, un funcionario será el encargado de recibir la solicitud, diligenciando el formulario virtual disponible en el sitio web institucional o, en su defecto, redactando la PQRSF por escrito para luego radicarla a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.</p> <p>•Virtuales: Los usuarios podrán presentar PQRS de forma virtual, en la página web de la entidad: Peticiones, Quejas y Reclamos - IDUVI CHIA</p> <p>Mediante correo electrónico a la cuenta: contactenos@iduvichia.gov.co</p>	Funcionarios de Ventanilla Única de Correspondencia	N.A.





<div><div>4</div><div>7. Consolidar y remitir matriz de Elaboración del Informe de PQRSF</div><div>8. Elaborar y publicar informe de PQRSDF</div><div>FIN</div></div>	<p>Consolidación y Remisión de Informes sobre PQRSF</p> <p>El Líder de Atención al Ciudadano será el encargado de consolidar la información proveniente de todos los canales de ingreso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones (PQRSF). Esta consolidación incluirá los datos recopilados de las diferentes dependencias involucradas en el proceso, y será remitida a los respectivos funcionarios para proporcionar retroalimentación sobre cada uno de los casos gestionados.</p> <p>El Líder de Atención al Ciudadano deberá generar y remitir el informe mensual sobre la gestión de PQRSF dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al cierre del mes. El informe deberá ser enviado por correo electrónico a los siguientes destinatarios:</p> <ul style="list-style-type: none">•Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.•Líderes de cada área.•Servidores asignados a la atención de PQRSF. <p>La distribución del informe será la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">•Informe detallado, dirigido al Jefe de Planeación y a los servidores asignados, que incluirá la información específica de cada caso gestionado y los resultados obtenidos.•Informe consolidado, dirigido al jefe de Planeación y a los Jefes de área, que integrará la información recopilada de los colaboradores de cada área. <p>Adicionalmente, el Líder de Atención al Ciudadano deberá generar un informe trimestral y semestral, que será publicado en la página web del IDUVI para asegurar la transparencia y accesibilidad de la información, y para dar cuenta de la gestión realizada.</p>	Profesional Atención al Ciudadano	Formato Matriz de Registro PQRS Correo Electrónico Institucional
	<p>A partir de los informes mensuales de PQRS, el Líder de Atención al Ciudadano será responsable de revisar y consolidar la información recopilada, con el fin de generar los informes correspondientes para los periodos trimestral y semestral.</p> <p>Esta consolidación permitirá obtener los insumos necesarios para la elaboración de los informes más amplios y detallados sobre la gestión de las PQRSF.</p> <p>Adicionalmente, el Líder de Atención al Ciudadano, junto con el Líder de Gestión Documental y un testigo designado para este proceso, llevará a cabo una revisión aleatoria, a modo de auditoría interna de control, sobre las solicitudes que aún no han sido tramitadas, así como aquellas que han sido catalogadas como No Requieren Respuesta (NRR). Esta auditoría tiene como objetivo identificar posibles demoras en la gestión de las solicitudes, así como asegurar que no se esté haciendo un uso indebido de la clasificación NRR.</p> <p>Una vez consolidados, los informes trimestrales y semestrales de gestión de PQRSF serán publicados en el sitio web del IDUVI, específicamente en el micrositio designado para este propósito. Los informes estarán accesibles para el público con el fin de promover la transparencia y el seguimiento de los resultados obtenidos por la entidad en cuanto a la atención de PQRSF.</p>	Profesional universitario Líder de Atención al Ciudadano	Informe PQRS junto con Informe Oportunidades de Mejora Correo Electrónico Institucional Formato de Seguimiento de Quejas y Reclamos

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		VERSIÓN	FECHA
Creación del documento		1	15/03/2023
Se actualizan Actividades, condicines generales, Base Legal		2	10/01/2026

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PRODUCTOS					
Aprobó		Revisó		Elaboró	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:	Eduardo Mateus	Nombre:	Sandra Milena Barajas G.	Nombre:	Eduardo Mateus
Cargo:	Responsable de Proceso Atención al Ciudadano	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo:	Profesional Universitario Atención al Ciudadano