

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS	Código: PR-TS-02
		Versión: 10
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

1. OBJETIVO

Recepcionar y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los Usuarios (entidades públicas, privadas, personas naturales y/o jurídicas) ante la Administración Municipal, conforme a la normatividad vigente aplicable y a la competencia de ente territorial.

2. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los Secretarios de Despacho de todas las Unidades Administrativas de la Administración Municipal, la adecuada ejecución y aplicación y del Secretario General la actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones que ingresan a la Administración Municipal a través de los diferentes medios y canales dispuestos para tal fin y finaliza con la notificación y entrega oportuna y de fondo de la respuesta al ciudadano de acuerdo a lo establecido legamente y a la competencia de ente territorial y la aplicación de Acciones de Mejoramiento al procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Administrador u operador de SIGGED: Es la persona encargada de planear, configurar, parametrizar, revisar, alertar y administrar el SIGGED.

Cambio Climático: Son cambios en las temperaturas y los patrones climáticos, generadas principalmente por las malas prácticas del ser humano como : Quema de combustibles como la gasolina, la tala de árboles, el uso de tecnologías antiguas y contaminantes, prácticas extensivas, el mal manejo de los residuos, entre otros, que generan una gran cantidad de gases efecto invernadero que se han ido acumulando en la atmósfera del planeta, originando cambios en su estructura y produciendo lo que hoy conocemos como el calentamiento global.

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes. Para efectos de este procedimiento, se asemeja el termino ciudadano o ciudadanía al de “Cliente o Usuario”.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio o que tiene algún interés en el desempeño de la Entidad, es el mismo usuario, peticionario o quejoso de los servicios que presta la Entidad, de conformidad con sus competencias.

Revisado por: Líder de Programa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Aprobado por: Secretario General

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS	Código: PR-TS-02
		Versión: 10
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

Concepto: Juicio u opinión que se emite por la administración sobre un asunto o materia determinada que tenga relación con sus funciones.

Consulta: Averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponde a la naturaleza de la función de la entidad. Solicitud que se presenta a la Administración con el fin de obtener información sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

Denuncia: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Art. 23 de la Constitución Política de Colombia.

Felicitación: Expresión que permite manifestar la conformidad, con el servicio prestado por parte de un servidor público y/o particulares que ejercen funciones públicas o en general con la Administración Municipal.

Manual: Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una Unidad Administrativa, o de dos o más de ellas.

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de la Entidad. Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas, etc.

Petición: Solicitud presentada por un ciudadano, entidad pública y/o privada, por medio de la cual pretende exponer una inconformidad, o requiere que se le surta información sobre las actuaciones, disposiciones y/o tramites que adelanta la Administración Municipal o un tercero, que guarde relación a sus intereses personales.

Petición de Consulta: Solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad 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.

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copia del original de documentos que reposen en la Entidad.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, a la Administración Municipal, con el fin de que se le brinde orientación e información relacionada con los servicios propios de la entidad.

PQRDS-F: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Queja: Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS	Código: PR-TS-02
		Versión: 10
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal o escrita, a través de medios electrónicos o de manera telefónica.

Reclamo: Manifestación presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.

Redes Sociales Oficiales: Para la Administración Municipal de Itagüí, se entienden por redes sociales oficiales, Facebook, Instagram y Twitter.

Sede Electrónica: Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto-gestionables para los ciudadanos. Por tal motivo, se podrán realizar de forma confiable, práctica y ágil, los trámites y servicios que soliciten de nuestra entidad a través de esta plataforma, desde el lugar donde se encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención.

SIGGED: Sistema de Gestión Documental (software de gestión documental) para manejo de los documentos institucionales, PQRDS-F, trámites, comunicaciones internas, control del consecutivo de correspondencia y demás documentos resultantes de las funciones o actividades propias de cada Unidad Administrativa.

SIWI: Sistema de Información Web de Itagüí, donde se ingresan las notificaciones electrónicas por un determinado espacio de tiempo, plataforma operativa para efectuar las notificaciones de las respuestas y/o comunicados que NO hayan sido notificados a sus destinatarios de manera certificada y esta información puede encontrarse en la sede electrónica del municipio.

Sugerencia: Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

TRD: Tablas de Retención Documental - Listado de SERIES con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

5. CONTENIDO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Recepcionar las PQRDS-F del ciudadano: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, recepciona las PQRDS-F que los ciudadanos presentan ante la Administración, dando el trámite correspondiente según el medio de recepción, así:</p> <p>a) Si el ciudadano viene con la petición en medio escrito, realiza la entrega del documento para la radicación en la</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones</p> <p>Sede Electrónica</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>ventanilla única de radicación de documentos de la Administración Municipal, el funcionario encargado de recepcionar los documentos verificará que el contenido remitido, si sea competencia de la Administración.</p> <p>b) Recepción personal y/o telefónica, se registra la solicitud en el sistema (SIGGED), tomando los datos personales suministrados por el ciudadano.</p> <p>c) Si el ciudadano requiere interponer una Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia y/o Felicitación por medio del canal virtual debe ingresar a la Sede Electrónica www.itagui.gov.co, en el icono de Atención a la Ciudadanía, reporte su PQRDS-F o en link https://www.itagui.gov.co/sitio/pqrs.</p> <p>d) Por medio del correo electrónico contactenos@itagui.gov.co se recepciona cualquier tipo de solicitud; las cuales pueden ser resueltas dentro del mismo canal si la solicitud lo permite y si no es el caso, estos requerimientos serán radicados en la plataforma SIGGED para ser direccionados según la competencia de la solicitud a las diferentes Unidades Administrativas.</p> <p>e) El ciudadano puede optar por hacer su solicitud a través del buzón de sugerencias que brinda la administración y que se encuentran distribuidos en las diferentes Unidades Administrativas (centralizadas o descentralizadas), con el fin de facilitar el desplazamiento del ciudadano hacia las diferentes Ventanillas Únicas de Radicación de Documentos.</p>		<p>Registro de PQRDS-F en SIGGED</p>
<p>2. Radicar y Registrar la PQRDS-F en el software SIGGED: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, registra en el Software SIGGED las solicitudes que ingresan por los medios referenciados en la actividad anterior, así:</p> <p>a) Lo que ingresa por la Ventanilla Única de Radicación de Documentos Se revisan los documentos entregados por el ciudadano para verificar que la información del remitente o la solicitud este completa, a que Unidad Administrativa corresponde y que tipo de solicitud ingresa, ya sea PQRDS-F o entrante (trámite), luego se ingresa al SIGGED, donde este arroja un número de radicado (el cual contiene día, fecha, hora, número de folios y el nombre del funcionario que recibe), pasa a ser escaneado para subir el archivo adjunto al software, se asigna el radicado a la Unidad</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Registro de PQRDS-F en SIGGED</p> <p>FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</p> <p>FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Administrativa competente y posterior a esto se imprimen dos etiquetas con código QR, uno para los documentos que quedan en la administración y el otro con el recibido para el ciudadano, con el cual puede realizar el seguimiento correspondiente.</p> <p>Nota: En el momento que sean remitidos o entregados documentos (en sobre sellado o en carpeta) en la Ventanilla Única de Radicación de Documentos, se abre dicho sobre o carpeta con el fin de verificar el contenido del mismo y si identifica que el contenido NO es competente a la Administración Municipal, deberá devolver el documento al mensajero o ciudadano remitente, teniendo en cuenta que NO deberá firmar ningún acuse de recibido.</p> <p>Luego se registra la correspondencia recibida en el formato “<i>FO-TS-16, Documentación radicada en ventanilla única</i>” y pasa a la auditoria de los documentos entrantes, donde: se verifica que todos los datos del ciudadano coincidan con los registrados en el SISGED y que la asignación este correcta, esto para que luego sean entregados a las diferentes unidades administrativas.</p> <p>b) Si el ciudadano requiere interponer su solicitud de forma verbal, se atiende al ciudadano y se crea la solicitud en el Software del SISGED registrando los datos personales (en el caso de no contener datos o por solicitud del ciudadano se procederá a ingresar la solicitud como anónimo, se le solicitará al ciudadano que esta deberá contener un medio de notificación de la respuesta (teléfono, correo electrónico o dirección física), si no es aportado ninguno de estos, se le explica al ciudadano como puede realizar el seguimiento a su solicitud y que la respuesta será ingresada al SIWI que es la plataforma de notificaciones electrónicas) y la forma en la que el usuario prefiere recibir su respuesta.</p> <p>La petición verbal se debe transcribir en el formato “<i>FO-TS-01, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones</i>” que se le entrega al ciudadano para que lo diligencie, en caso de que el ciudadano no tenga conocimientos de lectoescritura, solicitará ayuda al Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental asignado para su redacción.</p> <p>c) Cuando la petición ingresa por la Sede electrónica https://www.itagui.gov.co/ queda inmediatamente registrada en el SISGED WEB, facilitándole al ciudadano la</p>		



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>clasificación de su petición y automáticamente el sistema le envía una copia del radicado al ciudadano.</p> <p>d) Así mismo, cuando la solicitud ingresa por el correo electrónico: Contactenos@itagui.gov.co, se realiza una transcripción de la información del correo electrónico y registrarlo en el software SISGED, con los datos del correo electrónico al cual se va a responder la petición. El software SISGED envía automáticamente a dicho correo el radicado de la petición para que el ciudadano le haga seguimiento, en algunos casos se puede dar respuesta de forma inmediata por este mismo medio sin necesidad de tomarse los términos de ley y radicarlo en el SISGED.</p>		
<p>3. Recepción de PQRDS-F a través de los buzones de sugerencias: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, realiza el recorrido una vez por semana, solicitando a la Secretaría de Evaluación y Control acompañamiento para la apertura de los buzones. En total son 19 buzones instalados, los cuales se encuentran especificadas en el MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano.</p> <p>El recorrido inicia a las 9:30 am por las unidades administrativas ubicadas en el CAMI y el Centro Administrativo Coltejer, además de la Secretaría de Educación y Secretaría de Movilidad. En la tarde se realiza el recorrido del resto de las dependencias: Casa de Justicia, Inspección San Gabriel, Comisaria N° 2, Corregiduría, comisaria del Corregimiento, Inspección Calatrava.</p> <p>El Servidor Público designado realiza la inspección a cada uno de los buzones, verificando que estén disponibles los FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, para que los usuarios se puedan manifiesta y cualquier daño u otro tipo de situación, la cual debe ser reportar en el acta e apertura.</p> <p>Realizar la apertura de los buzones en presencia del personal de la unidad administrativa donde se encuentra ubicado el buzón de sugerencias, registrando en el FO-DE-02 Control de Asistencia; el numero de PQRDS-F encontradas, dicho formato debe ser firmado por el servidor público designado para realizar el recorrido y el acompañante de la Secretaría de Evaluación y Control.</p> <p>Las PQRDS-F recolectadas en los buzones de sugerencia se deben de radicar en el software SISGED de acuerdo con</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>FO-DE-02 Control de Asistencia</p> <p>Registro de PQRDS-F en SISGED</p> <p>FO-DE-01 Acta</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>lo establecido en el numeral 5. Contenido, en la actividad 2 a la 11 del “PR-GD-03 Procedimiento Para La Recepción, Distribución y Trámite De Las Comunicaciones Oficiales Recibidas Externas”, en caso de que se requiera ampliar la información contenida en el FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones encontrado, se deberá contactar vía telefónica al ciudadano.</p> <p>El servidor público designado elabora el acta de apertura de buzones en el formato FO-DE-01 Acta, en donde se deja constancia de la revisión de los 19 buzones, su estado físico y demás situaciones referentes al espacio de los buzones; además de relacionar en cuales se encontraron PQRDS-F en su interior.</p> <p>Nota: Los buzones deben estar ubicados en lugares visibles y de fácil acceso para los ciudadanos, libres de obstáculos o elementos que impidan a los ciudadanos depositar la PQRDS-F en su interior.</p>		
<p>4. Asignar la PQRDS-F: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa el contenido de la petición y asigna a la Unidad Administrativa competente (en caso de identificar que varias dependencias son responsables de brindar respuesta a la PQRDS-F, se les envía respuesta compartida de la solicitud), con el fin de dar una respuesta de clara y de fondo.</p> <p>Nota: En caso de que la clasificación sea inadecuada y de que la dependencia no sea competente para responder la solicitud, esta misma deberá reasignar a la Unidad Administrativa competente, en cumplimiento de lo establecido legalmente.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Registro de asignación de PQRDS-F en SIGGED</p>
<p>5. Asignar la PQRDS-F al responsable: El operador del SIGGED de la Unidad Administrativa correspondiente, asigna la petición al servidor público responsable de dar respuesta a la misma.</p>	<p>Operador del SIGGED de la Unidad Administrativa</p>	<p>Registro de asignación de PQRDS-F en SIGGED</p>
<p>6. Recopilar la información necesaria: El responsable de dar respuesta a la PQRDS-F, recopila la información necesaria para generar la respuesta de fondo de la petición y dando aplicabilidad a la GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro.</p>	<p>Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo responsable de la PQRDS-F</p>	<p>No aplica</p>
<p>7. Proyectar respuesta: El responsable de dar respuesta a la PQRDS-F designado por el Secretario de Despacho o Jefe de Oficina, expide la respuesta de fondo a</p>	<p>Profesional Universitario, Técnico y/o</p>	<p>Oficio</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
la petición teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho.	Auxiliar Administrativo responsable de la PQRDS-F	
<p>8. Solicitar ampliación de plazo: En caso de que por alguna situación justificada la Unidad Administrativa no pueda dar respuesta en el término correspondiente, el responsable de dar respuesta a la PQRDS-F asignada, a través del software SIGGED, solicitará la ampliación de términos pertinente donde se le indicará al peticionario por medio de un oficio el tiempo en el que tendrá respuesta de fondo cumpliendo con los lineamientos establecidos en la ley.</p> <p>Nota: El software SIGGED, cuenta con la opción (botón) de ampliación de términos, en caso de ser requerido.</p>	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo responsable de la PQRDS-F	Oficio Radicacion de oficio en SIGGED
<p>9. Cargar respuesta al Software SIGGED: El responsable de responder la PQRDS-F asignada, una vez proyectada la respuesta, procede a cargarla en el SIGGED, para pasar a ser revisada por el funcionario competente de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.</p> <p>Nota: Para la ampliación de términos cuenta con el mismo funcionamiento.</p>	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo responsable de la PQRDS-F	Radicacion de oficio en SIGGED SIGGED
<p>10. Revisar el contenido de la respuesta: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa la alerta de respuesta que se genera en el Software, indicando el número de la solicitud resuelta. Ingresa en el software SIGGED y revisa que el contenido de la respuesta cumpla con los parámetros de ley, que corresponda al ciudadano, que se dé respuesta de fondo, que se aplique la GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro y que el medio de notificación sea el solicitado por el peticionario.</p> <p>En caso de ser ampliación de términos, se verifica el contenido y el adjunto donde se indique el motivo y los plazos según lo establecido en la norma, en caso de cumplir se procede a aceptar la respuesta y marcar el envío.</p> <p>Si la respuesta no es adecuada para la solicitud, se rechaza y se explica al servidor público responsable de la respuesta el motivo, al rechazar la respuesta se genera una alerta en el software donde le muestra al funcionario dicho rechazo, adicional a esto el software envía un correo electrónico como alerta del rechazo a dicha respuesta.</p> <p>En caso de un rechazo, el tiempo para dar respuesta será</p>	Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	Rechazo d erespuesta en SIGGED Correo electrónico



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>igual, puesto que le seguirán contando los mismos días que tenía al momento de cargar la respuesta rechazada hasta que no se vuelva a generar una nueva respuesta.</p>		
<p>11. Enviar la respuesta: Si la respuesta es adecuada, el Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental la acepta y verifica el medio de notificación solicitado por el usuario para marcar el envío, así:</p> <p>a. Notificación por correo electrónico: En la notificación por correo electrónico el software SISGED automáticamente envía la respuesta al correo electrónico referenciado por el Ciudadano en la petición o el que esté registrado en el sistema.</p> <p>b. Notificación entrega personal: En la notificación de entrega física se imprime la respuesta junto con la evidencia del SISGED que genera el número del radicado, y el usuario deberá acercarse a la Administración Municipal, para consultar sobre su solicitud o reclamar su respectiva respuesta, debido a que su petición no aporta ningún dato de notificación.</p> <p>c. Notificación telefónica: Se realiza una llamada al peticionario informando que la respuesta ya se encuentra generada en la Administración Municipal y se le lee el contenido de dicha respuesta, luego se le menciona al ciudadano que, si tiene alguna duda o requiere más información referente al contenido de ésta, se debe contactar con la dependencia que la generó.</p> <p>d. Notificación correo certificado: Para el envío por correo certificado se imprime la respuesta junto con la evidencia del SISGED que genera el número del radicado y antes de finalizar la jornada laboral del mismo día, se entregan las respuestas consolidadas a la empresa de mensajería encargada de la correspondencia que se envía fuera de la Administración Municipal, y de forma posterior, se les envía por correo electrónico un listado en Excel que genera el SISGED, donde se relacionan las respuestas aceptadas durante el día, donde contiene datos del solicitante y la respuesta, para que realice la entrega de acuerdo a lo establecido en el “PR-GD-04 Procedimiento para la Gestión trámite y distribución de Documentación Enviada”.</p> <p>Nota: Las respuestas que no se acepten antes de las 4:00 pm, se les dará prioridad al día siguiente hábil, para ser enviadas.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Registro de notificación en SISGED</p> <p>Correo electrónico</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>12. Notificar en SIWI y por aviso: En caso de generarse la devolución por correo certificado, el Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental: escanea la respuesta junto con la guía de devolución de toda la correspondencia devuelta por cualquiera de las causales de devolución de la empresa de correspondencia y las ingresa, las respuestas, al SIWI (Sistema de Información Web de Itagüí).</p> <p>Ahora bien, si la devolución se dio por un correo electrónico no efectivo: se genera por el software SIGGED de forma semanal los reportes de los correos rebotados, donde se evidencia la causal de no notificación y se procede a implementar mecanismos de contacto con el ciudadano para hacerle llegar la respuesta por el canal más fácil para el petionario, en caso de no ser efectivos se procede a ingresar las respuestas al SIWI (Sistema de Información Web de Itagüí). De igual manera funciona, si la petición fue anónima y no se tiene ninguna información ni del ciudadano ni datos de contacto.</p> <p>En el siguiente link https://aplicaciones.itagui.gov.co/siwi/aplicaciones/utilidades/busquedaNotificaciones.php por medio de una palabra clave, cédula o radicado, el ciudadano podrá consultar su respuesta en el sitio Web.</p> <p>Nota: La Subsecretaría de Rentas y otras unidades administrativas fijan avisos en cartelera con las respectivas notificaciones.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Registro de Notificación SIWI o SIGGED</p>
<p>13. Realizar seguimiento al trámite, a los plazos de respuesta de las PQRDS-F y requerir a los responsables: El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental además del operador del software SIGGED de cada Unidad Administrativa, realizan seguimiento permanente al trámite, al tiempo de respuesta según los diferentes tipos documentales de la solicitud y requieren (de ser necesario) a los responsables de tramitar la PQRDS-F para que estos den respuesta dentro de los términos legales y periódicamente, el operador del SIGGED de cada unidad administrativa presenta al jefe de su unidad administrativa los resultados de este seguimiento.</p> <p>Además, de manera automática el software SIGGED envía alertas periódicas al correo electrónico del responsable de dar respuesta a la PQRDS-F con una "Alerta PQRDS-F pendientes" que se genera cuando el derecho de petición</p>	<p>Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p>Operador del SIGGED de la Unidad Administrativa</p>	<p>Correo electrónico automático del SIGGED</p> <p>Oficio remisorio</p> <p>Circulares "Semaforo en rojo"</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>está dentro de los últimos 5 días (o menos) para su fecha de vencimiento.</p> <p>Si la solicitud se encuentra vencida dentro de los términos legales, el líder de programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, informa a la Oficina de Control Interno Disciplinario con copia a la Secretaría de Evaluación y Control, mediante oficio remitario el reporte de incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRDS-F por parte de las diferentes unidades administrativas para lo pertinente de acuerdo a su competencia y a los servidores públicos del nivel directivo.</p> <p>Asimismo, la Secretaría General emite por SISGED periódicamente circulares dirigidas a la Administración Municipal con el seguimiento al Semáforo en Rojo del SISGED, por lo que en ella se incluyen todas las bandejas de radicación del software (bandeja de entrada, bandeja de salida, bandeja de internos y bandeja de PQRDS-F) con las diferentes unidades administrativas que se encuentran pendientes por responder a partir de -1 día hábil del SISGED.</p>		
<p>14. Generar y presentar informe de PQRDS-F a Órganos de Control y partes interesadas: El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, genera, presenta y publica los informes requeridos por los Órganos de Control y partes interesadas, de acuerdo a los plazos establecidos.</p>	<p>Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>Informe SISGED de PQRDS-F</p>
<p>15. Aplicar encuesta de percepción al ciudadano: Luego de gestionar la solicitud del ciudadano, el profesional universitario, técnico y/o auxiliar administrativo entregará el FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada para que sea diligenciada por el ciudadano si así lo desea.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada</p>
<p>16. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo e identifican oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" y/o "FO-DE-11 Matriz de Riesgos" de acuerdo a lo establecido en el proceso <i>Evaluación y mejoramiento continuo</i>, ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.</p>	<p>Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
17. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de Riesgos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “Evaluación y mejoramiento continuo”, ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.	Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 23, 75 y 76.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995. Moralidad en la Administración Pública.
- Ley 393 de 1997, cumplimiento de una ley o un acto administrativo
- Ley 472 de 1998, Acciones populares
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites y procedimientos.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición.
- Decreto 1 de 1984. Reforma del Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 2591 de 1991. Acción de tutela.
- Decreto 103 de 2015. Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Municipal 1390 de 2013 Estructura orgánica del municipio.
- Decreto Municipal N° 594 del 2016 Delegación atención de PQRDS-F.
- Acuerdo Municipal N° 7 de 2022 - Plan Integral Cambio Climático.
- Acuerdo Municipal 14 de 2024 Política Cero Papel
- Decreto 511 de 2020 Código de Integridad de la administración Municipal de Itagüí.
- Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano
- Manual SISGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales enviadas externas”
- Manual SISGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales recibidas externas”.
- Manual SISGED “Manual para la radicación de correspondencia web (SISGEDWEB)”



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

- GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro
- Acuerdo Municipal N° 7 de 2022 - Plan Integral Cambio Climático.
- Acuerdo Municipal 14 de 2024 Política Cero Papel
- Decreto 511 de 2020 Código de Integridad de la administración Municipal de Itagüí.
- MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano
- PR-GD-04 Procedimiento para la Gestión trámite y distribución de Documentación Enviada
- Plan Integral Cambio Climático

7. CONTROL DE LOS REGISTROS - INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
FO-TS-01	Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias Sugerencias y Felicitaciones	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de las diferentes unidades administrativas	Oficina de los responsables Software SIGGED	Archivo de Gestión carpeta del expediente por vigencia https://sisged.itagui.gov.co/principal	RespalDOS Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso	3 años	Archivo Central
No Aplica	Registro de: Radicación asignación devolución rechazo de respuesta y Notificación en SIGGED	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de las diferentes unidades administrativas	Software SIGGED	https://sisged.itagui.gov.co/principal	RespalDOS Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso	No Aplica	No Aplica
FO-TS-16	Documentación radicada en ventanilla única	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Oficina de los responsables	Archivo de Gestión de la Secretaría General Caja 2.18.1.25.02 Registros control de documentación radicada ventanilla por vigencia	RespalDOS Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
FO-DE-02	Control de Asistencia	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	PC del responsable Oficina de los responsables	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\2.18.1.02.01-Actas_apertura_de_buzones	RespalDOS Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso	3 años	Archivo Central
FO-DE-01	Acta	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	PC del responsable Oficina de los responsables	Archivo de Gestión de la Secretaría General Caja 2.18.1.02.01 Actas apertura de buzones por vigencia	RespalDOS Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso	3 años	Archivo Central
No Aplica	Oficio	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de las diferentes unidades administrativas	PC del responsable Oficina de los responsables Software SISGED	Archivo de Gestión de los Responsables expediente por vigencia \\10.1.10.2 Carpeta compartida de las Unidades Administrativas por vigencia https://sisged.itagui.gov.co/principal	RespalDOS Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso	3 años	Archivo Central
No Aplica	Correo electrónico	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	PC del responsable	https://correo.itagui.gov.co	RespalDOS Digitales de la Información	No Aplica	No Aplica
No Aplica	Registro de Notificación SIWI o SISGED	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SIWI	https://aplicaciones.itagui.gov.co/siwi/aplicaciones/utilidades/busquedaNotificaciones.php	Permisos del sistema Claves de acceso	No Aplica	No Aplica
No Aplica	Informe SISGED de PQRDS-F	Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Software SISGED	https://sisged.itagui.gov.co/principal/indicador_pgrs	RespalDOS Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso	No Aplica	No Aplica



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
FO-EM-09	Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Oficina de los responsables Servidor de la Entidad	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\3.0-Documentos_de_apoyo\Encuestas_de_percepción Archivo de Gestión Documentos de apoyo por vigencia https://encuestas.itagui.gov.co	Resaldos Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso	3 años	Eliminar
FO-EM-15	Plan de mejoramiento	Enlaces MIPG	Carpeta compartida de la unidad administrativa	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.0-Despacho_secretaria_general\por_vigencia\3.0-Documentos_apoyo\Calidad	Resaldos Digitales de la Información Permisos del sistema Claves de acceso	3 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
02	23/01/2015	Se modificó: Las siguientes Actividades: 1 y 2 “redacción y el Registro” Las Actividades 3, 4, 5 y 6 se modifican en: “redacción, responsables y registro”. Se incluyó: Las actividades 7 y 8 de Mejoramiento Continuo y se actualiza el cuadro de Control de Registros y los Anexos.
03	10/05/2016	Se modificó: La redacción de las actividades: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 ,8 y 9 y los responsables de las mismas, en el objetivo se cambian los verbos “Atender y dar respuesta” por “Recepcionar y tramitar”. Se incluyó:



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Las definiciones de los términos: Petición de Consulta, Petición de Documentación, Petición de Información, PQRDS-F. En el Numeral 2 “responsable”. El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y la actividad N° 4. “Reasignar la PQRDS-F”. Acta número 03 de 10/05/2016
04	04/10/2016	Se modificó: El literal a) de la actividad N°1 y se crea para esta el FO-TS-03 Solicitud de Planos y Licencias de Construcción Se agregó: en “Definiciones y términos” la definición de:” Manual y protocolo. Las actividades 1, 3 y 12. Se actualizan los “Documentos de referencia” por cambios en la normatividad aplicable al procedimiento Se actualiza el control de Registros y los Anexos. Actas: N.º 2 del 23/09/2016 y N.º 3 del 04/10/2016
05	14/05/2021	Se modificó: La Redacción del “objetivo” y del “alcance”, la denominación del cargo del “Responsable” en todo el documento. Se cambia la Denominación del Software “PQRS” por “SIGGED” en todo el documento. En el contenido, se modifica a la redacción de las actividades 2, 3, 7, y 12 y la redacción, responsable y registro de las actividades 15 y 16. El “Control de Registros” y Anexos, de acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades. Se Incluyó: En definiciones y términos: las definiciones de “SIGGED” y “Cliente o Usuario”. En documentos de Referencia “Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales enviadas externas”, “Manual SIGGED “Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales recibidas externas” y “Manual SIGGED “Manual para la radicación de correspondencia web (SIGGEDWEB)” Cambios aprobados mediante acta de comité primario N.º 12 del 14/05/2021 y validados en ACTA N.º 18 del 01/07/2021.
06	18/04/2022	Se modificó: En el numeral 4, definiciones y términos, específicamente la redacción de: Ciudadano, Denuncia, Petición de Consulta y Queja; En el contenido, se cambia la redacción de la actividad 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 14. En la actividad 5, 6, 7 y 8 en el responsable se modifica “Responsable de dar trámite a la PQRDS-F” por “Responsable de la PQRDS-F”; en la actividad 4 y 12, se cambia “administrador” por “operador” y “software” por “SIGGED” igual para el responsable y la información documentada y en la actividad 13 se modifica el registro de la información documentada pasa de” Informe Software de PQRDS-F” a “Informe PQRDS-F” Para la actividad 7 se cambia el numeral 6.2 mencionado dentro de la



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>misma del MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano numeral 5.5 “Respuesta a los Requerimientos” debido a actualización.</p> <p>Los formatos FO-EM-09 y FO-TS-01</p> <p>Se incluyó: En el numeral 5, número 1 en el punto d) el correo electrónico por separado, quedando el buzón de sugerencias en el punto e) En la actividad 10, se añade “para marcar el envío” En la actividad 11, se añade el párrafo “Es importante mencionar que funciona de la misma manera con las solicitudes que ingresan anónimas, donde no se tiene ninguna información del peticionario.” Para la actividad 12, se añaden los controles que se tienen para el seguimiento de la oportunidad en la respuesta e igualmente el registro de la información documentada Para el numeral 7 “CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA”: debido a las modificaciones anteriores se añade circulares y Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada Por lo anterior, para el numeral 9 se añade, MA-TS-02, PR-GD-04 y FO-EM-09</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta N.º 7 del 18/04/2022</p>
07	09/11/2022	<p>Se modificó: Numeral 2 Responsable, incluyendo a todos los secretarios de despacho de las unidades administrativas. Numeral 4 Definiciones y Términos de: Administrador del SIGED y de SIGED, se ordenan alfabéticamente las definiciones y términos. Numeral 7 Control de Registro: los tiempos de retención que se estandarizan a 3 años. Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 23 del 09/11/2022</p>
08	15/02/2023	<p>Se modificó: Donde aplicaba, se cambia la palabra “Página web” por “Sede Electrónica” En definiciones y términos: se modifica redacción de SIWI En definiciones y términos: se modifica redacción de Petición En el numeral 5, actividad 1 “Recepcionar las PQRDS-F del ciudadano, numeral E, se modifica la redacción. En ítem 5 contenido, numeral C se modificó redacción. En la casilla de “Responsable” se modificó la redacción y se establece al “Servidor Público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental”</p> <p>Se incluyó: En definiciones y términos: definición de “Sede Electrónica” Se adiciona en los términos: la definición de Felicitación.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N.º 4 del</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		15/02/2023
09	13/03/2024	<p>Se modificó: En el numeral 5. CONTENIDO, en la actividad 2, literal A se cambió la palabra tickets por etiquetas con código QR; en el literal B se cambió la palabra hacer por transcribir y en el literal E se amplía la información de buzones de sugerencia. En el contenido de las actividades se cambia la palabra taquillas por Ventanilla Única de Radicación de Documentos y en el responsable se cambia por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano). Además, se cambia donde decía Líder SIGI por Enlace MIPG. Se actualiza el “FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única”</p> <p>Se incluyó: En el numeral 5. CONTENIDO, en la actividad 2, literal B se agregó el siguiente párrafo: no contener datos o por solicitud del ciudadano se procederá a ingresar la solicitud como anónimo, se le solicitará al ciudadano que ésta deberá contener un medio de notificación de la respuesta (teléfono, correo electrónico o dirección física), si no es aportado ninguno de estos. En el ítem 6 documentos de referencia se incluye el código de integridad y la “GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro” la cual fue revisada y no requiere actualización.</p> <p>Se eliminó: En el numeral 5. CONTENIDO, en la actividad 7. Solicitar ampliación de plazo, se elimina el siguiente párrafo: Los tiempos de respuesta para las diferentes solicitudes están establecidos en el “MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano numeral 5.5 Respuesta a los Requerimientos”</p> <p>Cambios socializados y aprobados en el Acta de Comité Primario N.º4 del 13/03/2024</p>
10	7/10/2024	<p>Se modificó: Se complementa la redacción de las actividades los responsables y ontrol de los registros - información documentada tanto en las actividades como en el numeral 7.</p> <p>Se eliminó: De la actividad 2. el literal e) Radicar y Registrar la PQRDS-F en el software SISGED,</p> <p>Se incluyó: En el numeral 4 Definiciones y términos, definición de cambio climático y La actividad 3. “recepción de PQRDS-F a través de los buzones de sugerencias”. En el numeral 6 Documentos de Referencia se adiciona el acuerdo Municipal N° 7 de 2022 “Plan Integral Cambio Climático”, el Acuerdo N°14 de 2024 “Política de Cero Papel” y el Decreto 511 de 2020 Código de Integridad</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS

Código: PR-TS-02

Versión: 10

Fecha de Actualización:
31/01/2025

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N.º 12 del 7/10/2024 de la Secretaría General

9. ANEXOS

FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones

FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única

FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada

FO-EM-15 Plan de mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de Riesgos