



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**RESOLUCION 043
(01 DE MARZO DE 2022)**

POR MEDIO DE CUAL SE ADOPTA UN NUEVO MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO Y ESTABLECE LA POLITICA DEL MANEJO INTERNO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE – INDERSANTANDER-

El director general del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE – INDERSANTANDER- en uso de sus facultades, y que, de conformidad con lo expuesto, es necesario expedir la Política interno, del tramite para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con su respectivo protocolo adoptado para tramitar respectivamente las que se presentan en la entidad igualmente, la adopción del manual de atención al ciudadano.

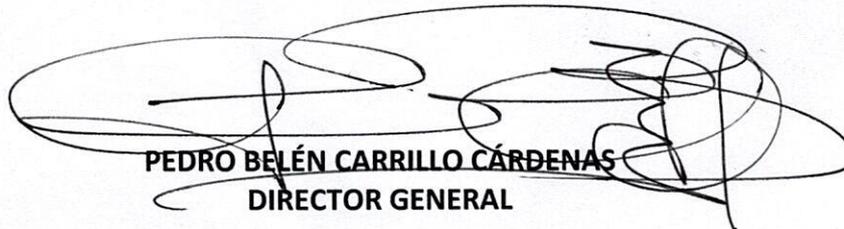
**RESUELVE
DISPOSICIONES GENERALES**

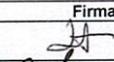
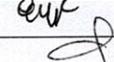
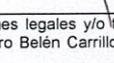
ARTICULO 1: Adoptar el nuevo manual de atención al ciudadano con fecha de 01 de marzo de 2022 y establecer una nueva política de manejo interno para el tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE – INDERSANTANDER-

ARTICULO 2: Hará parte integral de esta resolución, el manual de atención al ciudadano, la política de PQRSD, el protocolo de atención del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE – INDERSANTANDER- que regula la atención y respuesta interna de estas.

ARTICULO 3: La vigencia del manual de atención al ciudadano y la política de tramite de las peticiones quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), tendrán una vigencia a partir de la publicación de esta resolución.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE


PEDRO BELÉN CARRILLO CÁRDENAS
DIRECTOR GENERAL

	Funcionario/Contratista	Cargo/Contrato	Firma
Proyectó	Abg. Juan Felipe Villacreses Bueno	Cps	
Revisó – Aspectos técnicos	Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto	Cps MIPG	
Aprobó – Aspectos Jurídicos	Mayra Alejandra Téllez Romero	Asesora Oficina Jurídica	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y/o presupuestales (según corresponda) vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma del Doctor Pedro Belén Carrillo Cárdenas-Director General.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS. Abg. Juan Felipe Villacreses - CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas - Director Indersantander
--------------------------	-----------------------------	---	--	---

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, REQUERIMIENTOS, SOLICITUDES y
DENUNCIAS-PQRSD**

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES
DE SANTANDER-INDERSANTANDER**

CODIGO: MAGD02
VERSIÓN: 01
FECHA: 01/03/2022



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 2	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

Contenido

INTRODUCCION	4
TITULO I. ASPECTOS GENERALES	5
1. OBJETIVO GENERAL	5
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
3. ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS	5
4. MARCO LEGAL.....	6
5. DEFINICION DE TERMINOS.....	7
6. DEFINICIONES DE CANALES DE ATENCION	8
6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL.....	8
6.2. ATENCION TELEFONICA:.....	8
6.3. ATENCION VIRTUAL.....	8
TÍTULO II. MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES-PQRS . 9	
7. TIEMPOS DE RESPUESTA	13
8. INCLUSION SOCIAL.....	17
9. CONTROLES	17
9.1. Control de Respuesta al Oficio Escrito.....	18
9.2. Manejo De Buzón	20
9.3. VIGILANCIA A BUZON DE SUGERENCIA	21
9.4. CONTROL DE LA ATENCION TELEFONICA	21



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 3	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

9.5.	USO DE LA PAGINA WEB.....	22
9.6.	CONTROL DE LA PLATAFORMA WEB.....	23
10.	USO DE LAS REDES SOCIALES.....	24
10.1.	CONTROL DE LAS REDES SOCIALES.....	24
11.	SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO DE LAS PQRSD.....	25
11.1.	PRESENTACION DE INFORME DEL RESPONSABLE AUXILIR ADMINISTRADOR DE VENTANILLA UNICA	26
12.	DESESTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICION POR PARTE DEL PETICIONARIO	26
13.	PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.....	26
14.	FORMATOS	27



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 4	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y reconociendo la importancia de mejorar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presenta a continuación el manual de PQRSD, como un instrumento para definir pautas de acción dirigidas a los colaboradores de la entidad para atender y responder requerimientos. Este documento a su vez permite generar información para sensibilizar y socializar conceptos de utilidad en referencia a esta gestión. En este sentido se institucionaliza el presente manual, como una de las bases para la promoción de confianza ciudadana; de tal forma que se constituye también, como una valiosa herramienta, el cual tiende a mejorar la gestión de la recepción y el seguimiento de los requerimientos a través de los canales de atención disponibles, facilitando la proyección de respuestas oportunas, claras, concretas y satisfactorias a las PQRSD allegadas a la entidad.

La expedición y actualización de los manuales en las entidades de carácter público, es una función de la Alta Dirección, derivada de diferentes normas, en especial las Leyes 42 y 87 de 1993 sobre Control de Gestión y Control Interno; la Ley 489 de 1998, que regula el ejercicio de la función administrativa y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública; la Ley 872 de 2003 y su Decreto reglamentario 4110 de 2004, referido al Sistema de Calidad en las entidades del Estado y el Decreto 1083 de 2015, título 23 sustituido por el Decreto 1499 de 2017, artículo 2.2.23.2 norma que actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

Dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y reconociendo la importancia de mejorar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, presenta a continuación el Manual de PQRSD, como un instrumento para definir pautas de acción dirigidas a los colaboradores de la entidad para atender y responder requerimientos.

Este documento a su vez permite generar información para sensibilizar y socializar conceptos de utilidad en referencia a esta gestión. En este sentido se institucionaliza el presente manual, como una de las bases para la promoción de confianza ciudadana; de tal forma que se constituye también, como una valiosa herramienta, el cual tiende a mejorar la gestión de la recepción y el seguimiento de los requerimientos a través de los canales de atención disponibles, facilitando la proyección de respuestas oportunas, claras, concretas y satisfactorias a las PQRSD que se radiquen en Ventanilla Única de la entidad.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 5	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

TITULO I. ASPECTOS GENERALES

1. OBJETIVO GENERAL

Contar con una herramienta que facilite a la ciudadanía y la comunidad en general presentar ante el INDERSANTANDER las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias por corrupción, además de contar con la facilidad la facilidad de consultar respuestas a las solicitudes y satisfacer las necesidades.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer los lineamientos para la adecuada y eficaz recepción y atención de los requerimientos que se presenten por parte de las partes interesadas y funcionarios de la entidad.
- Promover los criterios de responsabilidad, oportunidad y calidad para las respuestas que brinda el instituto a la comunidad.
- Establecer los lineamientos para el manejo, registro y control de los PQRSD que se presenten en el instituto, con el fin de mantener un sistema de información actualizado, oportuno y confiable para la toma de decisiones por la Alta Dirección.
- Fijar criterios para proporcionar en forma oportuna a las partes interesadas sobre las respuestas que den los funcionarios del INDERSANTANDER
- Crear conciencia en los servidores públicos acerca de la responsabilidad derivada de la importancia oportuna de entregar la información oportuna, con el fin de evitar una posible demanda o daño fiscal de los mismos.
- Fortalecer al sistema de control interno en el manejo de los bienes, al disponer de un instrumento de consulta permanente para los responsables de la administración, manejo y control de los recursos físicos, enmarcados dentro de los principios de la transparencia, celeridad y eficiencia.

3. ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 6	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

Abarca la puesta en marcha del Indersantander, desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de los diferentes canales para ello dispuestos, su registro, trámite, respuesta, análisis y adopción de respuestas de fondo, además de la adopción de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de la comunidad.

4. MARCO LEGAL

- **Ley 594 de 2000** (Julio 14) *“Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.*
- **Ley 962 de 2005** (Julio 08) *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.*
- **Ley 715 de 2015** (Diciembre 21) *“Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros”.*
- **Decreto 1875 de 2017** (Noviembre 17) *“Por el cual se adiciona un Capítulo al Título 2 de la Parte 2 del Libro 2, se crea la Ventanilla Única Empresarial -VUE: y se adiciona un párrafo al Artículo 2.2.2.38.6.4 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.*
- **Ley 1778 de 2016** (Febrero 06) *“Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción”.*
- **Ley 1474 de 2011** (Julio 12) *“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”.*



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 7	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- **Ley 1437 de 2011** (Enero 18) “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Resolución 043 de Marzo de 2022**, “Por medio del cual se adopta el Manual de Procedimiento de las PETICIONES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES-PQRSD en el Instituto Departamental de Recreación y Deportes-INDERSANTANDER”.

5. DEFINICION DE TERMINOS

- **Derecho de Petición:** El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas. Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las actuaciones que presenten las personas, lleven la anotación “petición” porque la norma así lo contempla
- **Queja:** Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad o inconformidad con la actuación de la entidad o de un funcionario, o con la forma y condiciones en que se preste o no el servicio.
- **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
- **Sugerencia:** Es una manifestación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio. En esta categoría están incluidos los siguientes ítems:
 - **Comentario:** Ideas o propuestas que permiten mejorar el servicio o la gestión de la entidad
 - **Agradecimiento:** Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio recibido efectiva y oportunamente
- **Queja Anónima:** Se asimila al concepto de queja, pero al no registrar datos identificables se responde y se conserva en el archivo para tener evidencia de su respuesta, dentro del término señalado en la ley.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 8	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- **Peticionario:** Cualquier persona natural o jurídica que inicia una actuación ante el Instituto, manifestando de manera respetuosa su necesidad, conformidad o inconformidad, a través de los medios dispuestos por la entidad. En el caso de las personas naturales es importante señalar que sin distingo de edad, raza, credo o condición del peticionario podrá recepcionar la solicitud.
- **Solicitud de copias:** La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto, se tramitarán por los responsables de su custodia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad, previo el pago por parte del peticionario del costo de las mismas conforme al Artículo 29. De la Ley 1755 de 2015 "...Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas".

6. DEFINICIONES DE CANALES DE ATENCION

6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

- ✓ **Atención personal:** punto de atención directa y personalizada dispuesta en el área de Atención al Ciudadano, para la recepción de las PQRSD.
- ✓ **Atención por correspondencia (oficio escrito):** corresponde a la radicación de las peticiones escritas realizadas por la ciudadanía, en la sede administrativa del Instituto.
- ✓ **Buzón:** buzón ubicado en el punto de atención dispuesto por el INDERSANTANDER, a través del cual la ciudadanía puede formular por escrito las PQRSD.

6.2. ATENCION TELEFONICA:

- ✓ **Conmutador:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las PQRSD.

6.3. ATENCION VIRTUAL

- ✓ **Página web – www.indersantander.gov.co- PQRSD** Canal en el que se utiliza la herramienta de acceso público, que permite a la comunidad expresar sus necesidades, conformidades e inconformidades.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 9	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- ✓ **Correo electrónico:** El INDERSANTANDERSANTADER dispone del correo electrónico pqrsindersantander@gmail.com, por medio del cual la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus PQRSD.
- ✓ **Redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram):** Permiten que la comunidad satisfaga sus necesidades en materia informativa y se expresen libremente mediante PQRSD, felicitaciones, agradecimientos y demás interacciones de un modo directo.

TÍTULO II. MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES-PQRSD

En el procedimiento de PQRSD el Instituto Departamental de Recreación y Deportes – INDERSANTANDER, se deben tener en cuenta las siguientes políticas, operaciones y demás que sean expuestas por las entidades de Vigilancia y Control.

- ✓ Para la atención presencial de los peticionarios (recepción y radicación de PQRSD verbales), el área de Atención al Ciudadano será la encargada de recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas verbales, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 07:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.
- ✓ Para la atención telefónica, el Instituto dispone de la línea única 6352772, en la cual, los apoyos administrativos de las diferentes áreas atienden las llamadas y las registran en el formato- Línea Móvil Atención Al Ciudadano FOGD14. Se debe dar trámite de manera inmediata. En el caso de una Petición, Queja o Reclamo la llamada se debe dirigir a la ventanilla única integral de acuerdo con lo establecido en el MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS del Instituto.
- ✓ Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, según la complejidad de la misma, podrá exigir su presentación por escrito, para lo cual facilitará los medios para su diligenciamiento. Cuando quien formula la petición, solicita constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá de forma sucinta, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 10	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- ✓ Las peticiones, sugerencias, quejas, solicitudes, reclamos y consultas recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente
- ✓ Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios que sean realizadas por página web y el buzón, serán recibidas por el funcionario a cargo de la ventanilla única, asignado para el manejo de atención al ciudadano
- ✓ Las solicitudes de información recibidas telefónicamente se resolverán de manera inmediata.
- ✓ Las peticiones, quejas y reclamos sean recibidas por teléfono se tramitarán por la página web institucional PQRSD/ Registre su solicitud.
- ✓ Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios que sean recibidas de forma verbal se responderán por el proceso de peticiones verbales o verbalmente (de inmediato) de acuerdo con el requerimiento de información
- ✓ Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios realizados de forma escrita y radicados en el archivo central del INDERSANTANDER, se ajustarán a las políticas de Gestión Documental.
- ✓ Para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios realizados por las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram), será a cargo de los funcionarios asignados en Comunicaciones quien los registre y dé trámite.
- ✓ Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios se tramitarán por los canales dispuestos por el INDERSANTANDER: Atención presencial (verbales por correspondencia y buzón); Atención telefónica (conmutador) y virtual (página web, correo electrónico y redes sociales). La entidad tiene la obligación de examinar integralmente las PQRSD, y en ningún caso los estimará incompletos por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlos
- ✓ Los tiempos de respuesta del Instituto para tramitar internamente las respuestas correspondientes, independientemente del tipo de solicitud (información, copias, reclamaciones, consultas, peticiones generales, etc.) son cinco (5) días hábiles.

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y comentario, se enviará a la auxiliar administrativa o a la persona que se disponga para esta tarea, en cada oficina, para que le dé trámite interno. Los directivos podrán realizar seguimiento y control de los mismos en tiempo real.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 11	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

- ✓ Siempre que se gestione una petición, queja, reclamo, sugerencia y comentario por correo electrónico, el asunto del correo deberá contener el (los) número(s) consecutivo (s) dado por la página web o el número de radicado de la queja o reclamo cuando aplique.
- ✓ Cuando un ciudadano se queja de un contratista del INDERSANTANDER, se deberá remitir el caso al supervisor del contrato. El supervisor deberá hacer la investigación pertinente frente al caso y tomar las decisiones que apliquen para el contrato en particular. Todo el expediente del caso (incluida la queja), deberá ser devuelto por el supervisor del contrato al responsable de atención al ciudadano y también archivar una copia en el expediente contractual.
- ✓ Cuando un ciudadano se queja de un funcionario el documento debe contener:
 - Lugar y fecha de hechos (Ciudad, hora, día, mes y año en que ocurrieron los hechos).
 - Identidad del presunto autor y su cargo (nombre completo y cargo en el Instituto).
 - Señalar la falta presuntamente cometida por el infractor (omitió darle trámite oportuno a los documentos, omitió responder un derecho de petición oportunamente, dejó de asistir al servicio, llegó en estado de alicoramiento, agredió a un compañero, trató mal al público o compañeros, entre otros).
 - Hacer un relato detallado, claro y preciso de los hechos dados a conocer, teniendo en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos; planteando los siguientes interrogantes (qué, cómo, dónde, cuándo y por qué), qué ocurrió, cómo ocurrió, dónde ocurrió, cuándo ocurrió y por qué ocurrió el hecho, entre otros
 - Identidad de la persona que pone la queja, rinde el informe o pone en conocimiento la ocurrencia de la conducta, con su respectiva dirección y teléfono
 - Citar el nombre completo y dirección de los testigos de hechos, a fin de ser llamados a ratificar el conocimiento de lo manifestado y dado a conocer-
 - Acompañar el informe con pruebas de los hechos dados a conocer.
 - En caso de que la queja contra un funcionario no tenga los requisitos señalados, deberá comunicárselo al ciudadano los elementos faltantes.
- ✓ En cualquier caso, la queja contra un funcionario deberá remitirse al área de Talento Humano para su respectivo trámite disciplinario
- ✓ En virtud del principio de eficacia, cuando el INDERSANTANDER constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 12	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- ✓ Cuando en el curso de una actuación administrativa el INDERSANTANDER advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.
- ✓ Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- ✓ Vencidos los términos establecidos, el INDERSANTANDER decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
- ✓ Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.
- ✓ Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el INDERSANTANDER podrá remitirse a las respuestas anteriores-
- ✓ Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.
- ✓ Si el INDERSANTANDER no es la entidad competente para responder la petición, queja, reclamo, sugerencia y comentario, informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente (personal o telefónicamente); o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito, a través de página web, buzón, redes sociales o a través del archivo central del Instituto. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario.
- ✓ Los términos para resolver las PQRSD se contarán en días hábiles, a partir del día siguiente a la recepción.
- ✓ Toda información y documentos de las entidades públicas tienen carácter público, salvo los que estén sometidos a reserva por la Constitución y la Ley y en especial:



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 13	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
 - Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
 - Los amparados por el secreto profesional.
 - Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
 - Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- ✓ La decisión que rechace la petición de información o documentos reservados será motivada por el funcionario encargado de responderla, indicando las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos reservados, no procede recurso alguno. Si el peticionario insiste en que le suministren información reservada, el funcionario correspondiente deberá remitir al juez administrativo de reparto, la petición y el documento mediante el cual se niega la petición, para que sea el juez administrativo en única, quien, en un término de 10 días, decida si niega o accede a la petición.

Los documentos o información amparados por reserva, sólo podrán ser entregados a las autoridades judiciales y administrativas que lo requieran en ejercicio de sus funciones.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA

Tiempos institucionales definidos y aprobados por el Director.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 14	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

PROCEDIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Petición	15 días
Derecho de Petición:	15 días
Quejas:	5 días
Reclamos:	5 días
Sugerencia o comentario:	10 días
Agradecimiento:	No Aplica.
Queja anónima:	8 días.
Copias:	15 días
Invitación:	3 días
Prestamos:	3 días
Patrocinios:	15 días

7.1. PETICION VERBAL

TIPO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
------	-----------	-------------	----------



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto-Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 15	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	El funcionario o contratista encargado de recibir las peticiones verbales en la ventanilla única ingresará la petición por la página web del INDERSANTANDER, sección PQRS link Registra tu solicitud, e indicando al final del texto de que se trata de una petición verbal. De esta manera se dejará constancia y radicarán las peticiones por la plataforma del Instituto. Se remite la petición, queja o reclamo al directivo o funcionario competente de manera digital a través del correo electrónico.	Funcionario o contratista Ventanilla única.	Sistema de Información página web.
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	El líder del proceso que recibe la PQRS se encargará de darle respuesta de fondo bien sea respondiendo él mismo, o solicitando respuesta a alguno de los funcionarios o contratistas a su cargo a través de correo electrónico.	Líder de proceso	Respuesta física o al correo electrónico del peticionario
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Si se debe ampliar información o adjuntar documentos estos se enviarán a través del correo PQRSIndersantander@gmail.com	Líder de proceso	PQRSIndersantander@gmail.com

7.1.1. LOS DATOS DE LA PETICIÓN VERBAL DEL INSTITUTO SON:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición (número de solicitud).
- Fecha y hora de recibido.

7.1.2. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PETICIONARIO:

- Ciudad o municipio
- Barrio, comuna.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 16	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- Tipo de identificación (Nit, cédula, tarjeta de identidad, cédula de extranjería) Número de identificación
- Nombres completos
- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- Correo electrónico
- Dirección

7.1.3. INFORMACIÓN SOBRE SU PQRSD:

- Tipo de solicitud
- Asunto

7.1.4. EL MENSAJE:

En este espacio la persona encargada debe poner la información completa de la PQRSD:

7.2. Objeto de la petición.

Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta no impedirá su radicación, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015.

Nombres y apellidos completos del representante y/o apoderado (si es el caso), con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.

El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica:

- ✓ La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Estos documentos serán escaneados para adjuntarse.
- ✓ Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el documento de recibo, el funcionario deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
- ✓ Identificación del funcionario y/o contratista responsable de la recepción y radicación de la petición. En el INDERSANTANDER es la persona encargada de la ventanilla única integral.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISÓ: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 17	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

8. INCLUSION SOCIAL

En el INDERSANTANDER se debe prestar atención especial a ciudadanos por limitaciones, físicas visuales, auditivas y cognitiva.

9. CONTROLES

El funcionario y/o contratista encargado de llevar el control del correo electrónico pqrsindersantander@gmail.com, informará a cada responsable el estado de la PQRSD.

Consideraciones específicas.

- ✓ El funcionario y/o contratista que tenga sobre su competencia la petición, queja, reclamo y sugerencia, deberá darle respuesta de fondo y será el responsable por el vencimiento.
- ✓ En el caso que la petición, queja, reclamo y sugerencia requiera respuesta de varios funcionarios o dependencias se enviará por el correo electrónico pqrsindersantander@gmail.com, a las otras áreas para su respuesta. Cuando se tenga la respuesta completa a la PQRSD se enviará al usuario nuevamente a través del correo electrónico institucional de la dependencia competente.
- ✓ En caso de que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no sea competencia del INDERSANTANDER deberá remitirse a la entidad competente con copia al ciudadano.

Una vez clasificada como Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se registrará en el PLANILLA REGISTRO DIGITAL DE CORRESPONDENCIA Y VENTANILLA UNICA FOGD14 de las comunicaciones recibidas pendientes, para ser enviados a cada una de las áreas del Instituto.

- ✓ Consideraciones específicas
- ✓ El funcionario que tenga cargada la petición, queja, reclamo, sugerencia y comentario, deberá darle respuesta de fondo y será el responsable por el vencimiento.
- ✓ En el caso que la petición, queja, reclamo, comentario y sugerencia, requiera respuesta de varios funcionarios o dependencias el directivo o coordinador que recibe el oficio inicialmente gestionará la respuesta completa. El directivo o coordinador a cargo de la queja o reclamo podrá gestionar por otros medios lo necesario para construir la respuesta, solicitando información a los funcionarios a su cargo o de otras dependencias por medio del correo institucional u oficios.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto-Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 18	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

✓ En caso de que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios No sea competencia del INDERSANTANDER deberá trasladarse a la entidad competente con copia al ciudadano.

9.1. Control de Respuesta al Oficio Escrito

TIPO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Recibir oficio y radicar en la planilla de correspondencia y ventanilla única. Clasificar si se trata de petición, queja o reclamo se traslada al funcionario responsable de resolver. Remitir la petición, queja o reclamo al directivo pertinente de manera digital a través del correo electrónico pqrsindersantander@gmail.com Tiempo entrega petición queja, o reclamo: jornada laboral mañana de 7:30 a.m. a 12 m y jornada de la tarde de 1:30 a 5:00 p.m.	Auxiliar Administrativo o contratista responsable de ventanilla única.	Planilla registro digital de correspondencia y ventanilla única FOGD14.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 19	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<p>El funcionario y/o contratista que recibe la PQRSD se encargará de darle respuesta de fondo bien sea respondiendo él mismo, o solicitando respuesta a alguno de los funcionarios o contratista a su cargo.</p> <p>La respuesta se debe adjuntar número de radicado con el cual se recibió y enviarla en medio digital a la ventanilla única integral para su descargue como cumplida.</p>	Funcionarios y/o Contratistas.	Correo electrónico- Fecha y número de oficio de respuesta.
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios	<p>La oficina jurídica del instituto solo analizara la respuesta cuando ésta contenga aspectos relevantes en derecho, ya sea para aprobarla o para devolverla a la persona que la envió por considerarla no apta.</p> <p>Si la respuesta es aprobada, se visará para correspondientemente enviarla al peticionario al correo electrónico registrado.</p>	Oficina Jurídica	Formato de control de derechos de petición FOGJ01.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto-Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 20	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

9.2. Manejo De Buzón

TIPO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias comentarios	<p>El responsable del buzón, deberá clasificarla como Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y se registrará en el formato de control de derechos de petición PQRSD que se presentaron en la semana (encontradas en el buzón) para darle trámite y deberá entregar los formatos diligenciados los cinco primeros días del mes.</p> <p>Entregar a partir de la fecha de entrega al área o coordinación competente empiezan a contar los días para respuesta un día hábil.</p>	Auxiliar Administrativo ventanilla única.	<p>Formato buzón de sugerencias FOGD15.</p> <p>Formato planilla apertura buzón de sugerencias FOGD16.</p>
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios	<p>La persona que recibe la PQRSD se encargará de gestionar la respuesta con alguno de los funcionarios a través de correo electrónico.</p> <p>Posteriormente remitirá la respuesta consolidada al ciudadano.</p> <p>Plazo: tres (3) días hábiles</p>	Líder del Proceso	Correo Electrónico.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 21	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

9.3. VIGILANCIA A BUZON DE SUGERENCIA

Informe mensual del buzón con corte los días 15 de cada mes para revisar el estado de las PQRSD ingresadas y respondidas.

Consideraciones específicas:

- ✓ Toda emisión de respuesta será registrada en el formato de control de derechos de petición.
- ✓ El medio de respuesta será virtual, la respuesta emitida llegará al correo electrónico que el ciudadano registró al momento de interponer su petición, si este dato no existe se enviará a la dirección domiciliaria que aparezca registrada. Si la PQRSD no presenta ningún dato, se dejará evidencia en el formato de control de derechos de petición y podrá ser consultada con el número de proceso que se generó al momento de registrar.
- ✓ Las solicitudes recurrentes y felicitaciones tendrán una forma de respuesta ya definida por ventanilla única.
- ✓ En caso de que la PQRSD no sea competencia del INDERSANTANDER deberá trasladarse a la entidad competente con la copia al ciudadano.
- ✓ El Auxiliar Administrativo de ventanilla única encargado del buzón deberá mantener un registro de lo encontrado en el buzón y responder por el consecutivo entregado.

9.4. CONTROL DE LA ATENCION TELEFONICA

TIPO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios	Recibir la llamada telefónica	Auxiliar Administrativo ventanilla única	Formato Línea Móvil Atención Al Ciudadano FOGD14
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Respuesta inmediata (o dar traslado llamada al funcionario que conoce del tema).	Auxiliar Administrativo ventanilla única	N/A



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto-Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 22	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Si se trata de una Petición, Queja o Reclamo, el auxiliar dará trámite y se registrará en el formato de control de derechos de petición.	Auxiliar Administrativo ventanilla única	Formato de control de derechos de petición FOGJ01.
--	--	--	--

- ✓ Controles: * N/A
- ✓ Condiciones específicas
- ✓ Toda persona que reciba una llamada para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia y comentario, debe dar respuesta inmediata, de no tenerla, debe remitir la llamada al funcionario pertinente.

9.5. USO DE LA PAGINA WEB

TIPO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios	Recibir y analizar la petición, queja, reclamo, sugerencia, comentario y denuncia por el responsable de ventanilla única para direccionar al líder del proceso o auxiliar responsable de emitir la respuesta.	VENTANILLA UNICA	Sistema de Información página web.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 23	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios	Responder respuesta afirmativa o negativa de la PQRS por el funcionario líder del proceso o auxiliar responsable a través de correo electrónico. Enviar respuesta consolidada al ciudadano por parte del funcionario líder del proceso o auxiliar responsable. Plazo: cinco días hábiles	LIDER DEL PROCESO	Correo electrónico
	La oficina jurídica del Instituto solo analizara la respuesta cuando ésta contenga aspectos relevantes en derecho, ya sea para aprobarla o para devolverla a la persona que la envió por considerarla no apta. Si la respuesta es aprobada, se visará para correspondientemente enviarla al peticionario al correo electrónico registrado. Plazo: un día hábil	Oficina Jurídica	Formato de control de derechos de petición FOGJ01.

9.6. CONTROL DE LA PLATAFORMA WEB

Informe mensual de la plataforma con corte los días quince (15) de cada mes para revisar el estado de las PQRS ingresadas y respondidas.

- ✓ Consideraciones específicas
- ✓ Toda emisión de respuesta será registrada en el formato de control de derechos de petición.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISÓ: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 24	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

- ✓ El medio de respuesta será virtual, la respuesta emitida llegará al correo electrónico que el ciudadano registró al momento de interponer su petición, si este dato no existe se enviará a la dirección domiciliaria que aparezca registrada. Si la PQRS no presenta ningún dato, se dejará evidencia en la página web del instituto y podrá ser consultada con el número de proceso que se generó al momento de registrar.
- ✓ Las solicitudes recurrentes y felicitaciones tendrán una forma de respuesta ya definida por ventanilla única.

10. USO DE LAS REDES SOCIALES

TIPO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Petición, queja, reclamo y sugerencia	Se recibe la PQRSD vía redes sociales.	Oficina de Prensa	Facebook Twitter e Instagram
Petición, queja, reclamo y sugerencia	Dependiendo del requerimiento se buscará la respuesta por parte del funcionario pertinente	Oficina de Prensa	Facebook Twitter e Instagram
Petición, queja, reclamo y sugerencia	Se redacta y se emite la respuesta al requerimiento del ciudadano.	Oficina de Prensa	Facebook Twitter e Instagram

10.1. CONTROL DE LAS REDES SOCIALES

- ✓ Revisión diaria en redes sociales



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 25	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- ✓ Informe mensual con corte al 15 de cada mes para revisar el estado de las PQRSD ingresadas y respondidas a Facebook, Twitter e Instagram.
- ✓ Consideraciones específicas
- ✓ El funcionario a cargo de las PQRSD en redes sociales, deberá darle gestión, respuesta y será el responsable por el vencimiento.
- ✓ En caso de que la PQRSD, requiera respuesta de varios funcionarios o dependencias, la persona que recibe el requerimiento, podrá gestionar por correo electrónico lo necesario para construir la respuesta, solicitando información a los funcionarios a su cargo o de otras dependencias.
- ✓ Si la PQRSDC no es competencia del INDERSANTANDER deberá trasladarse a la entidad competente a través de la misma red social al usuario (para que él tenga conocimiento a dónde se envió su PQRSD).

11. SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO DE LAS PQRSD

El seguimiento se realizará mediante los siguientes informes:

- ✓ Informe semanal: Cada semana el funcionario ó contratista de ventanilla única elabora un informe completo con todos los radicados que han ingresado al Instituto, con corte una semana antes de la fecha de presentación del informe con el fin de que cada área tenga conocimiento de cuántos radicados tienen vencidos o próximos a vencer en dicha semana.
- ✓ Informe mensual: con corte al 15 de cada mes, mostrará el estado general de las PQRSD recibidas y respondidas en el mes anterior.
- ✓ Informe trimestral: Este informe responderá a los siguientes ítems: (CON NUMERACION LOS ITEMS)
- ✓ Número total de PQRSD y diferenciado por canal.
- ✓ Número de PQRSD respondidas y sin responder diferenciadas por canal.
- ✓ Número total de PQRSDC por tipo de solicitud. Diferenciado por canal.
- ✓ En el mismo informe deberán adjuntarse las mediciones del proceso de PQRSD por medio de dos indicadores:
- ✓ Indicador de oportunidad (respuesta dentro del plazo establecido), el cual tiene periodicidad mensual.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 26	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRSD			

- ✓ Indicador de cumplimiento y eficacia (PQRSD respondidas), el cual tiene una periodicidad mensual.
- ✓ Trimestralmente en el informe se incluirá una Encuesta de Satisfacción que se envía a los usuarios de los que tenemos su correo electrónico.
- ✓ Informe semestral: se incluirá un informe general del proceso, que dé cuenta de los temas más relevantes y permita emitir conclusiones y recomendaciones respecto a la gestión institucional desde la participación del ciudadano. En este informe semestral se incluyen todos los puntos del informe trimestral,

De lo anterior además se deberá registrar:

- ✓ Número de solicitudes de información que fueron trasladadas a otra institución.
- ✓ Tiempo de respuesta a cada solicitud de información
- ✓ Número de solicitudes de información en las que se negó el acceso a la información.
- ✓ Número de solicitudes de información en las que se negó el acceso a la información.

11.1. PRESENTACION DE INFORME DEL RESPONSABLE AUXILIR ADMINISTRATIVO DE VENTANILLA UNICA

El Auxiliar Administrativo responsable de ventanilla única y responsable de la recepción de los PQRSD, presentará al archivo central, informe mensual pormenorizado sobre las peticiones recibidas en el Instituto, así como el número de respuestas emitidas. Un informe trimestral, uno semestral que está estipulado por la Ley

12. DESESTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICION POR PARTE DEL PETICIONARIO

Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero el Instituto podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

13. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES

Los procedimientos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES

CODIGO: MAGD02	FECHA: 01/03/2022	ELABORO: Mayra Alejandra Suárez Miller-Cps Dirección Equipo de oficina jurídica	REVISO: María Amparo Castellanos. P.U. Aditiva y Financiera Ing. Erika Lizeth Ariza Pinto- Gestora MIPG-CPS Abg. Juan Felipe Villacreses – CPS	APROBO: Pedro Belén carrillo Cárdenas – Director Indersantander
Página 27	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PQRS			

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes con la ley disciplinaria (Ley 1437 de 2011).

14. FORMATOS

- Planilla de correspondencia y ventanilla única FOGD04.
- Formato línea móvil atención al ciudadano FOGD04.
- Formato de control de derechos de petición FOGJ01.
- Formato línea móvil atención al ciudadano FOGD14.
- Formato buzón de sugerencias FOGD15.
- Planilla registro digital de correspondencia y ventanilla única FOGD14.
- Formato planilla apertura buzón de sugerencias FOGD16.