

<b>1. Objetivo:</b>	Definir y establece los pasos necesarios para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se derivan de la prestación de los servicios que ofrece el Instituto.
<b>2. Alcance:</b>	El procedimiento inicia con la recepción de la PQRS y termina con la respuesta al solicitante.
<b>3. Responsable:</b>	Dirección Administrativa y Financiera Y Auxiliar Administrativo y participan todos los funcionarios del Instituto.

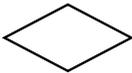
**4. Definiciones:**

ATENCIÓN AL CIUDADANO	Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
CLIENTE EXTERNO	Organización, empresa o persona natural que hace uso de nuestros servicios.
CLIENTE INTERNO	Todos los servidores públicos del Instituto, que hacen parte de una actividad o etapa de los procesos.
CONSULTA	Toda información o concepto que se solicite por medio escrito o verbal.
DERECHO DE INFORMACIÓN	Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Entidad, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.
DERECHO DE PETICIÓN	A través de un derecho de petición, toda persona nacional o extranjera, adulta o menor de edad, puede presentar solicitudes respetuosas a INFITULUA E.I.C.E por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución. Sus peticiones pueden ser: - <i>De Interés general:</i> Tienen por objeto que la autoridad pública intervenga en la satisfacción de las necesidades materiales de los asociados y del bien común. - <i>De Interés Particular:</i> Tienen por objeto proteger los derechos de las personas que los formulan.
EXCELENCIA DEL SERVICIO	Es un criterio de evaluación que establece la relación, entre otros, los recursos asignados y los objetos alcanzados hasta obtener el de los resultados.
ELOGIO	Alabar o resaltar las cualidades o meritos de una persona o entidad.
EFFECTIVIDAD	Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
NO CONFORMIDAD	Incumplimiento de un requisito, necesidad o expectativa del cliente, atención mal brindada, un servicio mal prestado, queja, reclamo, etc.
PETICIÓN	El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado.
QUEJA	Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
RECLAMO	Oposición que se formula a una Entidad considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionadas con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.
SECRETO DE RESERVA	Se entiende por secreto de reserva cualquier cosa, conocimiento o noticia que debe mantenerse oculta o invisible como historias laborales, historias académicas y aquellos documentos que considere la Ley. El carácter de reserva o de secreto de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones
SERVICIO	Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
SOLICITUD	Petición realizada al Instituto sobre acciones por ella desarrolladas o acceso a documentos existentes en esta oficina publica.
SUGERENCIAS	Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
USUARIO	Persona natural o jurídica que requiere de los servicios del Instituto.
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Sección de un organismo, institución o entidad, ocupada de las tareas administrativas

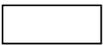
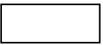
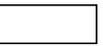
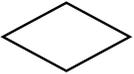
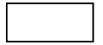
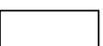
**5. Base legal / normativa:**

VER NORMOGRAMA

**6. Desarrollo:**

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO O REGISTRO SOPORTE	RESPONSABLE		CLIENTE INTERNO O EXTERNO
				Unidad administrativa	Cargo	
	<b>1. REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE PQRS</b>	Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias pueden ser escritos o verbales. Nota: las PQRS verbales serán recepcionadas únicamente por la recepción, quien se encargará de registrarlas en el formato F-104-01 PQRS y distribuir las a la unidad administrativa correspondiente para su respectivo trámite.	F-104-01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	N/A	Peticionario	Recepción

<input type="checkbox"/>	<b>2. PETICIONES POR ESCRITO</b>	<p>Si la petición se presenta por escrito deberá contener, por lo menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con identificación del documento de identidad, la dirección y teléfono.</li> <li>2. El objeto de la petición.</li> <li>3. Las razones en que se apoya.</li> <li>4. La relación de documentos que se acompañan.</li> <li>5. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.</li> </ol> <p>Si la petición es anónima, se le dará el trámite normal pero no habrá proceso de retroalimentación con el cliente.</p>	F-104-01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	N/A	Peticionario	Recepción
<input type="checkbox"/>	<b>3. PETICIONES VERBALES</b>	<p>Las peticiones verbales pueden ser personales o por teléfono.</p> <p>Si el usuario presenta una petición verbal y manifiesta no saber o no poder escribir, el servidor público que la reciba diligenciará la solicitud teniendo en cuenta la totalidad de los numerales de la actividad anterior, para el caso de la firma, el peticionario colocará su huella dactilar en el formato F-104-01 PQRS, se le entregará una copia del formato diligenciado al usuario.</p> <p>Si la petición es anónima, se le dará el trámite normal pero no habrá proceso de retroalimentación con el cliente.</p>	F-104-01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	N/A	Peticionario	Recepción
<input type="checkbox"/>	<b>4. REQUISITOS DE RESPUESTA</b>	<p>La respuesta de todo derecho de petición debe cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oportunidad.</li> <li>2. Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.</li> <li>3. La propuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario.</li> </ol> <p>Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.</p> <p>Es de aclarar, que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado. Igualmente, es de anotar que las respuestas no deben ser abiertas y/o cortantes, se debe contestar así sea para pedir más tiempo para dar respuesta, etc.</p>	F-104-01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	N/A	Unidad Administrativa encargada	Recepción
<input type="checkbox"/>	<b>5. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DEL TRAMITE</b>	<p>Cada Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia, deberá tener un soporte que evidencie el trámite que se llevó a cabo para su respuesta.</p> <p>Por regla general, las autoridades deben de dar respuesta en los siguientes tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quince (15) días hábiles para contestar Derechos de Petición.</li> <li>• Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja.</li> <li>• Quince (15) días hábiles para atender reclamos.</li> <li>• Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.</li> <li>• Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.</li> <li>• Diez (10) días hábiles para contestar solicitudes de documentos.</li> <li>• Treinta (30) días hábiles para atender consultas.</li> </ul> <p>Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.</p>	RESPUESTA A PQRS	N/A	Unidad Administrativa encargada	Recepción
<input type="checkbox"/>	<b>6. RADICACIÓN DE PQRS</b>	<p>Se recibe la PQR al solicitante (Personal, mensajería), se radica y se le da el respectivo recibido con el numero de radicado interno de la empresa. Se realiza el traspaso al funcionario competente de acuerdo a su clasificación</p>	<b>F-408-01</b>	Dirección Administrativa y Financiera	<b>Recepción</b>	Solicitante ó Unidad Administrativa responsable

	<b>7. RELACION</b>	<p>Recibe y relaciona en el formato F-408-02 RADICACIÓN INTERNA DE PQRS, asigna número de registro y verifica cumplimiento de los requisitos establecidos.</p> <p><b>Nota:</b> Si la petición, queja, reclamo o sugerencia se encuentra incompleta, el servidor público comunicará al peticionario para que complete la información faltante, de conformidad a la LEY 1755 DE 2015 ( Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo )</p>	F-408-02 RADICACIÓN INTERNA DE PQRS	Dirección Administrativa y Financiera	Recepción	Solicitante ó Unidad Administrativa responsable
	<b>8. CLASIFICAR Y REMITIR PQRS</b>	<p>Clasifica la PQRS de acuerdo a los parámetros establecidos, radica en el formato F-408-02 RADICACIÓN INTERNA DE PQRS, y remite la petición al responsable de proyectar la respuesta; controla los tiempos de respuesta a través del mismo formato.</p> <p><b>Nota:</b> Las Quejas relacionadas con los Servidores Públicos se remiten a la Dirección Financiera y Administrativa.</p> <p>Las quejas relacionadas con los contratistas se dirigirán al jefe inmediato de la Unidad</p>	F-408-02 RADICACIÓN INTERNA DE PQRS	Dirección Administrativa y Financiera	Recepción	Funcionario responsable
	<b>9. ELABORAR RESPUESTA</b>	<p>Elabora respuesta dentro de los términos establecidos de ley.</p> <p>Ver actividad No. 5 "TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE TRAMITES"</p>	PROYECTO DE RESPUESTA	Unidad Administrativa responsable	Funcionario responsable	Director Jurídico ó Director Financiero y Administrativo Gerente
	<b>10. REVISAR RESPUESTA</b>	<p>Dentro de los tiempos establecidos, revisa el proyecto, da respuesta y realiza correcciones para ser gestionada por el responsable de la PQR.</p>	PROYECTO DE RESPUESTA	Dirección Jurídica	Director Jurídico ó Director Administrativo y Financiero Gerente	Funcionario responsable
	<b>11. HACER CORRECCIONES</b>	<p>Hace correcciones, si es el caso, radica y envía a la recepción para ser enviadas al peticionario.</p>	RESPUESTA A PQR	Unidad administrativa	Responsable	Recepción
	<b>12. INFORMAR AL PETICIONARIO</b>	<p>Envía respuesta al peticionario y archiva los documentos correspondientes.</p> <p><b>Nota:</b> Si la respuesta no es satisfactoria para el peticionario éste tendrá 5 días hábiles de tiempo de reposición.</p>	RESPUESTA A PQR	Dirección Administrativa y Financiera	Recepción	Peticionario
	<b>13. REALIZAR SEGUIMIENTO</b>	<p>Realiza seguimiento a solución de PQRS y registra en el formato F-408-02 RADICACIÓN INTERNA DE PQRS, hasta que se cierre el caso.</p>	F-408-02 RADICACIÓN INTERNA DE PQRS	Dirección Administrativa y Financiera	Recepción	Funcionario responsable, jefe inmediato del funcionario responsable
	<b>14. ENVIAR INFORME</b>	<p>Elabora, radica y envía informe mensual de seguimiento.</p>	INFORME MENSUAL	Dirección Administrativa y Financiera	Recepción	Directora Financiera y Administrativa
	<b>15. DEFINIR ACCIONES NECESARIAS</b>	<p>Define las acciones necesarias.</p>	OFICIO Y PLAN DE MEJORAMIENTO	Dirección Financiera y Administrativa	Directora Administrativa y Financiera Auxiliar Administrativo	Gerente General Director de Control Interno Todas las Unidades Administrativas
<b>ELABORÓ</b>						
LIDER DEL PROCESO						
			<b>APROBÓ</b>			
			GERENTE GENERAL			