



RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

CÓDIGO	
VERSIÓN	
FECHA DE APROBACIÓN	

PROCESO	Atención al Ciudadano	SUBPROCESO	Comunicaciones / Dirección Atención al ciudadano
PROCEDIMIENTO	Recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).		
OBJETIVO	Recepcionar, direccionar y hacer seguimiento a las PQRSD y demás requerimientos que se presenten con el fin de encontrar la satisfacción de las partes interesadas.		
ALCANCE	Desde la recepción de las PQRSD a través de los canales escritos y virtuales hasta la entrega de Informes de seguimiento PQRSD a los secretarías y oficinas.		

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	ÁREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<pre> graph TD INICIO --> A[1. dirigir al ciudadano a la recepción o punto de información.] A --> B[2. Recepcionar la PQRSD] B --> C{1} </pre>	<p>1. El personal de apoyo del instituto identifica aquellos que deben recibir una atención prioritaria, de acuerdo al Manual de Atención al Ciudadano orientándolos a la recepción u oficina correspondiente.</p>	Auxiliar administrativo/ Comunicaciones		Manual de Atención al Ciudadano	N.A.
		<p>2. La entidad recepción la PQRSD, y demás requerimientos, a través de los mecanismos definidos como: Recepción, link web, telefónicamente, Buzón de sugerencias; los identifica, clasifica y radica en el sistema de administración de documentos. *En el INDEC se registran de forma adicional todos los documentos por el Sistema Maestro de información de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	Auxiliar administrativo/ Comunicaciones	Auxiliar Administrativo /técnico especialista	Numero de Radicado	Documento o Formato PQRSD radicado.



RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

CÓDIGO

VERSIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p align="center">2</p>	<p>3: El servidor de Atención al Ciudadano asigna la PQRSD al servidor competente y provee al ciudadano el número de radicado, informándole la forma en que puede hacerle seguimiento a su solicitud.</p> <p>Si la PQRSD llega por correo electrónico, se debe imprimir, clasificar, radicar y dar información al ciudadano del número de radicado.</p> <p>Si la PQRSD llega a través de la página web el ciudadano inmediatamente el número de radicación para hacerle seguimiento a su solicitud</p>	<p>Auxiliar administrativo/ Comunicaciones.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Asignación a funcionario. Número de Radicación</p>	<p>Sticker de radicación</p>



**RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

CÓDIGO	
VERSIÓN	
FECHA DE APROBACIÓN	





**RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

CÓDIGO

VERSIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
2	A	4: El servidor al que se ha asignado la PQRSD la atiende y da respuesta oportunamente dentro del término previsto en las leyes vigentes.	Todas las Dependencias.	Auxiliar Administrativo	Decreto para el trámite de las PQRSD Vigente	Carta de respuesta
	El funcionario remite la respuesta de la PQRSD al ciudadano cumpliendo con la normatividad vigente	5: El funcionario remite la respuesta de la PQRSD al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> En todos los casos se debe seguir la normatividad vigente aplicable que podrá consultarse en el Normograma. Para comunicar la respuesta se utilizará el mismo canal empleado por el ciudadano a menos que éste específicamente solicite uno diferente. En caso de los anónimos o PQRSD en que no hay datos de contacto se publicará la respuesta en el espacio destinado para tal fin en el portal web institucional. Si no tiene solución inmediata y se requiere continuar con el trámite, se proyecta la solicitud escrita, virtual y/o telefónicamente a las entidades competentes con el objetivo de obtener respuesta para el usuario, sino hay respuesta por parte de la entidad competente se realiza acciones de seguimiento como visitas, oficios, correos, llamadas hasta obtener la respuesta para el posterior envío de la gestión realizada al usuario. 	Todas las Dependencias.	Auxiliar Administrativo	Planilla de correspondencia de la entidad contratada para repartir documentación Estado del proceso en el sistema	Carta de Respuesta

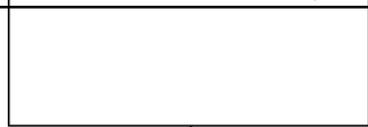
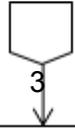


**RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

CÓDIGO

VERSIÓN

**FECHA DE
APROBACIÓN**





RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

CÓDIGO

VERSIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

FLUJOGRAMA [No] [Nombre de la Actividad]	ACTIVIDADES [Descripción de la Actividad]	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS [Documento] [Código]
		AREA	CARGO		
	<p>6: Seguimiento a las PQRSD para generar informe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de reportes a través del aplicativo vigente de la Gobernación de Santander. • Análisis de las PQRSD, en los diferentes estados, normal, finalizado, vencido. 	Auxiliar administrativo/ Comunicaciones.	Auxiliar Administrativo	Procesos finalizados y con respuesta.	Reportes, Acta de visita.
	<p>7: Elaboración del Informe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensual: la Dirección de Atención al Ciudadano debe recibir por parte de las secretarías el informe de seguimiento de las PQRSD. • Mensual: la oficina de Atención al Ciudadano de la secretaria INDEC debe presentar dicha secretaria, el informe del proceso de Atención al Ciudadano, el cual contiene el número de comunicaciones oficiales por dependencias y por funcionario que llega a dicha secretaria de acuerdo a los ejes temáticos. 	Todas las secretarías	Auxiliar Administrativo	Firma del informe de las PQRSD por el GERENTE GENERAL.	Informe
	<p>8: Seguimiento de visita para generar compromiso a las PQRSD sin respuesta.</p>	Auxiliar administrativo/ Comunicaciones	Auxiliar Administrativo	Cronograma de Visitas.	Acta de visita de Seguimiento y Compromiso



RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

CÓDIGO

VERSIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p>9: Toda la información de la PQRSD desde su recepción hasta su respuesta final será registrada y almacenada en el aplicativo de manejo de correspondencia utilizado por la Gobernación de Santander y se archivará de acuerdo con lo dispuesto en el Proceso de Gestión Documental para tal fin. Seguir la ley de archivo.</p>	<p>Todas las Dependencias.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Tabla de Retención Documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de control de expedientes • Formato único del inventario documental

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Respuesta a la solicitud de los ciudadanos informes de seguimiento.
DEFINICIONES	<p>PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidor: Servidor Público o Particular ejerciendo funciones públicas. • Recurrencia: Ocurre cuando una situación se presenta por tercera vez, en meses consecutivos o no; o cuando se presenta en más de una ocasión en un mismo mes. • Requerimientos: diferentes trámites de las PQRSD vigentes establecidas por el INDEC (Aprobadas-No aprobadas). • Ejes temáticos:



**RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

CÓDIGO

VERSIÓN

**FECHA DE
APROBACIÓN**

OBSERVACIONES

Aspectos a tener en cuenta al momento de recibir la PQRSD.

- Siempre que sea posible, el funcionario de la recepción se asegurará que se cuenta con la información de contacto del solicitante, sin embargo, el ciudadano tiene la libertad de proveer sus datos o presentar la solicitud de forma anónima.
- En caso de que el ciudadano presente la solicitud personalmente el funcionario le ofrecerá la opción de llenar el formulario presencial o virtual disponible en el sitio web institucional.
- Aquellas solicitudes recibidas a través de correo electrónico serán clasificadas y radicadas, proveyendo al ciudadano del número de radicado



**RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

CÓDIGO

VERSIÓN

**FECHA DE
APROBACIÓN**

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	2021	Creación del documento	Responsable de Sistemas Integrados	Gerente General.