

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 1 DE 10

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 2 DE 10

1. OBJETIVO

Fomentar la participación ciudadana dando cumplimiento a las disposiciones legales de recibir, tramitar y resolver de manera ágil, veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes formulados por los ciudadanos y/o comunidad en general garantizando que se desarrollen dentro de un orden específico de conformidad con la normatividad legal vigente y en cumplimiento de los principios de la constitución política, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de la solicitud, asignación a la dependencia involucrada, análisis y generación de respuesta por parte del responsable del área, marcar respuesta en el Software de Control Documental Hermes, envío de la respuesta a la recepción para su relación y descargue y envío de la misma al peticionario, por parte de las diferentes dependencias involucradas. Se relaciona la apertura del Buzón de Sugerencias y la asignación a las dependencias que correspondan para la generación de respuesta oportuna y planes de acción y mejora. Aplica para todos los procesos del Instituto Departamental de Cultura del Meta.

3. DEFINICIONES

Consulta: Presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

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 satisfacción.

Desistimiento: Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito. Cuando la autoridad 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 para que la complete en el término máximo de un (1) mes, lapso en 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.

Notificación: acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso. Esta puede darse de manera personal, escrita, por correo electrónico, o cualquier medio idóneo para transferencia de datos o por aviso.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 3 DE 10

Protección de la reserva documental: para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del Instituto Departamental de Cultura del Meta deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este procedimiento.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Quejoso: Persona o entidad que informa de una situación irregular.

Reclamo: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio: Más que una actividad, el servicio es una actitud orientada principalmente a las personas, es un compromiso de todos.

Sugerencia: 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.

PQRSD: Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.

Solicitud de Información: El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Instituto Departamental de Cultura del Meta y sus distintas dependencias.

Visibilidad: Es la capacidad de la entidad para hacer públicas sus políticas, procedimientos y decisiones, de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada.

Derecho de Petición: Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Ley 1755 de 2015.

Derecho de petición de interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de solventar necesidades de tipo comunitario.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 4 DE 10

Derecho de petición de interés particular: Es la solicitud que una persona hace para que se le preste un servicio, que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de solventar necesidades de tipo individual.

Derecho de petición 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 Institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Artículo 29: las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

Análisis: Acción de examinar una situación con el fin de conocer o determinar las variables que influyen en su comportamiento.

Cliente Interno: Servidor público de la entidad.

Ciudadano / Cliente: Todos los ciudadanos que acuden a la Entidad a presentar una solicitud por cualquiera de los medios dispuestos para tal fin.

Concepto jurídico: Son aquellos que se producen por la aplicación de leyes y normas a un caso concreto como elemento de soporte a un tema especial.

Concepto técnico: Análisis especializado sobre un aspecto específico de un proyecto, donde se determina el grado de cumplimiento de los parámetros y especificaciones técnicas que regulan un sector. Sirve como fundamento para emitir o no concepto de viabilidad.

Control: Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro.

Correspondencia: Es el trato recíproco entre dos personas mediante el intercambio de cartas, esquelas, tarjetas, telegramas, catálogos, folletos, etc. En las empresas se considera que la correspondencia es el alma del comercio y de la industria.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Documento: Papel escrito o impreso (o archivo de datos en medio electrónico u otro medio) que contiene o suministra información que usualmente está sujeta a actualización. Los documentos tienen un estado de actualización o control de la versión.

Foliar: Número de página que aparece en los libros. Se refiere a que cada documento que se reciba debe ser numerado consecutivamente y archivado de tal forma que su consulta pueda ser hecha de forma ágil y rápida.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 5 DE 10

Indagación preliminar: Tiene como fin verificar la ocurrencia de una conducta y determinar si es constitutiva de falta disciplinaria.

Peticionario: Es el usuario del Instituto interesado en realizar un trámite.

Corrupción: se describe como el fenómeno que atenta contra la dignidad de una persona, grupo o nación, que se atribuye al Servidor Público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero.

Contratación Estatal: son todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades públicas y un particular, previstos en el derecho privado, o que resultan de la aplicación de la autonomía de voluntades, como lo define la Ley 80 de 1993.

4. RESPONSABLES:

- Secretaria de dirección
- Subdirección General
- Funcionario designado de cada dependencia

5. DESARROLLO

5.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Secretaria de la Dirección	Recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, revisar que cumpla con los requisitos de ley, radicar los documentos según Procedimiento Ventanilla Única (Código: GIC-PIC-P-02) .	GIC-PIC-F-04 Formato Radicador de Correspondencia
2.	Secretaria de la Dirección	Suministrar formato de PQRDFS si la petición, queja, reclamo o denuncia es verbal, para que se diligencie y se procede a radicarlo.	Formato de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias
3.	Secretaria de la Dirección	Atender las llamadas de la línea de atención al ciudadano, registrando las peticiones, quejas, reclamos o denuncias en el formato establecido y proceder a radicarlo.	Formato de registro de la línea de atención al ciudadano
4.	Secretaria de la Dirección	Revisarlas peticiones, quejas, reclamos o denuncias, que llegan al link de PQRDFS que está en la página web del Instituto Departamental de cultura del Meta y radicarlas en el Formato Radicador de Correspondencia (Código: GIC-PIC-F-04)	Link PQRDFS

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 6 DE 10

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
5.	Secretaria de la Dirección	Cuando se reciban de la ciudadanía Denuncias de Hechos de Corrupción y Denuncias sobre Contratación Estatal, dirigidas a la dirección; se remiten por competencia a la Oficina de control Interno para el respectivo trámite.	
6.	Funcionario designado de cada área	Enviar copia de la respuesta a la Secretaria de la Dirección, una vez notificado el peticionario.	Expediente
7.	Sub Director General y/o responsable de Control Interno / secretaria de la dirección	Abrir el buzón de sugerencias, mediante acta, mensualmente; y enviar por competencia a la respectiva dependencia, para la resolución de la PQRDFS. (Formato buzón de PQRDFS, Código: GIC-PIC-F-01)	Acta / GIC-PIC-F-01 Formato buzón de PQRDFS

5.2 GENERALIDADES

Las peticiones escritas deberán contener por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado si es el caso.
- Indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
- El objeto claro y preciso de la petición.
- Las razones en la que se apoya.
- Relación de documentos que acompañan la petición.
- La firma del peticionario cuando fuere del caso.
- Si quien presente una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado el servidor público la expedirá en forma sucinta.
- Toda petición podrá presentarse personalmente y tramitar directamente por particulares o apoderado el cual deberá aportar el respectivo poder debidamente otorgado.
- Toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la página web de Instituto Departamental del Meta- link PQRDFS.

CRITERIOS O TRATAMIENTO

Las directrices para el tratamiento de las PQRDFS en el Instituto Departamental de Cultura del Meta, estará basado en los criterios de:

Visibilidad: Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los usuarios, los funcionarios y otras partes interesadas.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 7 DE 10

Accesibilidad: Estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas; ser fácil de comprender y utilizar; estar en un lenguaje sencillo y haber asistencia; estar la información disponible en todos los idiomas en que hayan sido ofrecidos los servicios incluyendo formatos alternativos de forma que ningún reclamante pueda ser perjudicado. Finalmente, brindar canales virtuales de información acordes con la estrategia de Gobierno en Línea y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Respuesta diligente: La recepción de cada queja es reconocida al reclamante inmediatamente y ser tratada con prontitud de acuerdo los términos estipulados en la ley.

Objetividad: Cada PQRSD es tratada de manera objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas.

Confidencialidad: Únicamente se pone a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro del Instituto, y no divulga sin el consentimiento expreso del usuario o reclamante.

Enfoque al Usuario: La organización adopta un enfoque al usuario para que la Entidad sea receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar el compromiso para la resolución de las mismas

5.3 TÉRMINOS DE RESPUESTA

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formulados por la comunidad serán resueltos o contestados conforme 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, en su Artículo 14.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 8 DE 10

siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

5.4 CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Las peticiones radicadas en el Instituto Departamental de Cultura del Meta, deberán presentarse conforme a la LEY 1755 DE 2015, Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

5.5. REQUISITOS DE LA RESPUESTA

La respuesta debe ser oportuna, debe ser de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

No es obligatorio siempre acceder a lo solicitado y debe tenerse en cuenta que no es obligatorio que la solicitud lleve la anotación “petición”, porque la norma constitucional

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 9 DE 10

se refiere es a solicitudes respetuosas.

Remisión a Subdirector General: Previa evaluación y cuando se considere que haya mérito; las dependencias deberán remitir a la Oficina de la Subdirección General, las peticiones, quejas y reclamos; para que a través de ésta instancia se surtan las respectivas actuaciones.

En caso de que el funcionario encargado de surtir la respuesta al interesado incumpla con este deber el funcionario competente de la oficina de atención al ciudadano remitirá el caso a la oficina de Subdirección General para que inicie el respectivo proceso disciplinario.

De acuerdo a la LEY 1755 DE 2015, en *Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*

6. ANEXOS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Disposición Final
GIC-PIC-F-01 Formato Solicitud de PQRDFS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitación, Solicitudes y Sugerencias)	Funcionario encargado de PQRDFS	Físico	Archivo del Proceso	Según Tablas de Retención Documental	Según Tablas de Retención Documental
GIC-PIC-F-02 Acta de Apertura de Buzón de PQRDFS	Asesor de Control Interno – Secretaria de la Dirección.	Físico	Archivo del Proceso	Según Tablas de Retención Documental	Según Tablas de Retención Documental

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES			
	CÓDIGO: GIC-PIC-P-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 10 DE 10

7. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	María Isabel Pabón	Natalia Leyva Quijano	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
CARGO	Secretaria de Dirección	Subdirector(a) General	

8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Versión No.	Fecha	Cambio
N/A	01	02-05-2019	Creación del Documento