

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GAD-001
		Versión	01
	PQRSDF	Página	1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer los procesos y métodos necesarios para la recepción, registro, atención adecuada y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dirigidas al IMDETY.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales establecidos, su registro, trámite, respuesta, análisis, adopción de medidas correctivas, preventivas y de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.

3. DEFINICIONES

3.1. DERECHO DE PETICIÓN

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante autoridades, y obtener una pronta resolución sobre lo solicitado.

3.2. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

La solicitud formal realizada por una persona para acceder a documentos que reposen en las oficinas públicas y obtener copias de los mismos, siempre que dichos documentos no estén sujetos a reserva legal. La expedición de copias estará a cargo del solicitante y deberá cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

3.3. PETICIÓN INCOMPLETA

Una solicitud que no cumple con todos los requisitos legales necesarios para su trámite pero que puede ser subsanada. La autoridad competente debe requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete la información faltante en un término máximo de un (1) mes, conforme a los principios de eficacia y celeridad establecidos en la normativa.

3.4. DESISTIMIENTO TÁCITO DE UNA PETICIÓN

La presunción legal de 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 prorroga hasta por un término igual. El desistimiento y el archivo del expediente debe ser declarado mediante acto administrativo motivado, contra el cual procede únicamente el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

3.5. QUEJA

La manifestación de inconformidad ya sea verbal o escrita, en la que se informa a las autoridades sobre conductas irregulares de uno o varios servidores públicos o contratistas que prestan servicios en la gestión pública. La queja debe contener información detallada sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GAD-001
		Versión	01
PQRSDF	Página	2 de 5	

3.6. RECLAMO

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, la reivindicación o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la falta de atención a una solicitud. El reclamo busca la corrección de deficiencias en el servicio.

3.7. SUGERENCIA

La propuesta formulada por un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios administrados por el IMBERTY. Las sugerencias deben ser analizadas y consideradas en los procesos de mejora continua.

3.8. DENUNCIA

La comunicación formal presentada ante la autoridad competente sobre una conducta posiblemente irregular, con el fin de que se inicie la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional. La denuncia debe especificar las circunstancias de tiempo, modo y lugar para facilitar la identificación de responsabilidades.

3.9. CANAL DE ATENCIÓN

Los mecanismos o instrumentos dispuestos para la recepción y respuesta de PQRSDF. Estos pueden ser presenciales (ventanillas de atención al público) o virtuales (correo electrónico, página web, líneas telefónicas).

3.10. INFORMACIÓN PÚBLICA

Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal, y que no esté sujeta a reserva legal. La información pública debe ser accesible para los ciudadanos, conforme a los principios de transparencia y acceso a la información.

3.11. POLÍTICAS

Las directrices establecidas por el IMBERTY para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Incluyen la definición de reglamentos internos, la disposición de formularios en la página web, la actualización de normativas conforme a las leyes vigentes, y la implementación de mecanismos para la atención prioritaria de ciertas peticiones.

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23: Donde se reglamenta el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades.
- Ley 1952 de 2019: Código Disciplinario Único.
- Ley 850 de 2003: Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GAD-001
		Versión	01
	PQRSDF	Página	3 de 5

- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- 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.
- Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se reglamenta la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas.

5. RESPONSABLE

Es responsable el Gerente, la Subgerencia Administrativa y Financiera y el Profesional de apoyo del Área de Gestión Documental.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD (QUE)	RESPONSABLE (QUIEN)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (COMO)	REGISTROS
P (Planear)	Recepción de la PQRSDF mediante diferentes medios (correo electrónico, correo certificado, llamada, buzón de sugerencias, oficio, personalmente o página web)	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	Recepción de la PQRSDF 1. Correo electrónico: Se recibe y abre el correo con la PQRSDF. 2. Correo certificado: Se recibe y se coloca timbre o sello de recibido de la PQRSDF. 3. Llamada telefónica: Se toma nota de la PQRSDF durante la llamada. 4. Buzón físico: Se recoge la PQRSDF del buzón. 5. Oficio: Se recibe el documento oficial que contiene la PQRSDF. 6. Personalmente: Se recibe la PQRSDF en persona y se toma nota. 7. Página web: El sistema recibe automáticamente la PQRSDF ingresada a través del formulario en línea.	Registro de radicación de comunicaciones Recibidas FO-GAD-08



INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

PROCEDIMIENTO

PQRSDF

Código

PR-GAD-001

Versión

01

Página

4 de 5

P (Planear)	Clasificación de las PQRSDF	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	El personal responsable clasifica la PQRSDF según su tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación).	Registro de radicación de comunicaciones Recibidas FO-GAD-08
H (Hacer)	Notificación de la PQRSDF	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	<p>La PQRSDF se asigna al área, mediante envío de correo electrónico y entrega física del requerimiento, basándose en la clasificación realizada.</p> <p>El área correspondiente analiza la PQRSDF para analizar la exigencia o solicitud.</p> <p>Se elabora una respuesta adecuada proyectada por el área, y se entrega al área jurídica para la revisión de la misma donde se toman las acciones necesarias para resolver la PQRSDF dentro del plazo establecido.</p>	<p>Oficio</p> <p>Registro de radicación de comunicaciones Recibidas FO-GAD-08</p>
H (Hacer)	Proceso de Respuesta	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	En ventanilla Única, y sobre el plazo de la respuesta, se recibe el oficio por parte del área encargada de generar la respuesta y se recibe el oficio a enviar y/o el documento que permita la verificación de contestación a la PQRSDF.	<p>Oficio</p> <p>Formato de Registro y Radicación de Comunicaciones Enviadas FO-GAD-07.</p>
H (Hacer)	Entrega de respuesta	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	La respuesta a la PQRSDF se comunica al solicitante a través del medio de contacto indicado (correo electrónico, llamada, etc.).	Oficio Físico y/o Digital

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GAD-001
		Versión	01
	PQRSDF	Página	5 de 5

V (Verificar)	Seguimiento de la PQRSDF	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	Se realiza seguimiento semanal de las PQRSDF pendiente por responder por medio de oficio.	Correo electrónico Oficio
A (Actuar)	Elaboración de Informes semestral de PQRSDF enviados al Control Interno y Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera, Control Interno.	Se elabora un informe semestral de las PQRSDF recibidas y gestionadas, el cual se envía a Control Interno para su revisión y análisis.	Correo electrónico

7. DOCUMENTOS REFERENCIA

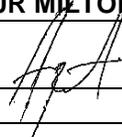
- Formato de Registro y Radicación de Comunicaciones Enviadas FO-GAD-07.
- Registro de Radicación de Comunicaciones Recibidas FO-GAD-08

8. CONTROL DE CAMBIOS

Código	Fecha	Versión	Descripción
PR-GAD-006	26/06/2024	001	Creación del procedimiento de PQRSDF

9. ANEXOS

9.1. Manual de gestión de documentos.

	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE
NOMBRE	SANDRA VIVIANA TOBAR GARCIA	ARTHUR MILTON PALACIO VILLALOBOS
FIRMA		
FECHA		