

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

|

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABLES	2
4. DEFINICIONES	2
5. MARCO NORMATIVO	2
6. RECURSOS	4
7. GENERALIDADES	4
8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	9
9. FORMATOS	11
10. CONTROL DE CAMBIOS	11
11. ANEXOS	11

Elaborado por:	Aprobado por:	Registrado SIG:
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Sandra Raquel Colina Profesional Especializado	Jennifer Suarez Bermúdez Líder de proceso	Rafael Melo Corredor Coordinador de Calidad

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos al interior del Instituto de Turismo del Meta para abordar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

2. ALCANCE

Inicia con la radicación de una petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de un ciudadano o grupo de valor, continua con la designación de responsable y termina con la respuesta y envío de la misma.

3. RESPONSABLES

Apoyo asistencial en ventanilla: Realiza la radicación y entrega a dirección de las PQRSD

Apoyo asistencial de dirección: Recepciona los radicados físicos y distribuye a las subdirecciones cuando se da traslado por competencia.

Subdirector general(a) o técnico: Reasigna a sus colaboradores la proyección de las respuestas y valida las mismas cuando las firma el director.

Director(a): Da respuesta, determina el traslado por competencia de las PQRSD a las subdirecciones, valida y firma cuando corresponde.

4. DEFINICIONES

ASIGNACIÓN: Cuando el director asigne la respuesta de una PQRSD, la subdirección correspondiente recopila la información, proyecta la respuesta para la firma del Director.

COMUNICACIÓN OFICIAL: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CORREO ELECTRÓNICO. – Las PQRSD que lleguen al correo pqrds@turismometa.gov.co o a cualquier correo institucional, deberá imprimirse y radicarse en la ventanilla.

DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

RADICACIÓN POR VENTANILLA: Es aquella que genera de forma física y material, y la puede realizar el ciudadano en las instalaciones o por correo certificado.

PAGINA WEB –Medio electrónico para la radiación de las PQRSD. Las que se interpongan por la página web, se re direccionaran al correo pqrds@turismometa.gov.co y se dará el mismo tratamiento de correo electrónico.

PETICIÓN: (art. 26 C.P. Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2016) es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

PQRSD: Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

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.

RECLAMO: es el derecho que tiene toda persona 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.

SUGERENCIA: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

TRASLADO POR COMPETENCIA: Acción realizada por el director que autoriza a los subdirectores a proyectar, firmar y salvaguardar la evidencia o registros en sus áreas.

5. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Ley 594 de 2000. “Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011. “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”. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

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 1166 de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Resolución No. 005 de 2017 “Por la cual se fijan tarifas para la entrega de documentos en ejercicio del derecho al acceso a la información por particulares en el Instituto de Turismo del Meta”

6. RECURSOS

Talento Humano: Director, subdirector técnico, subdirector general, todos los demás servidores públicos.

Maquinaria y Tecnología: Equipos de Cómputo, Internet.

Materiales o Logísticos: Elementos de oficina, Papelería.

Metodológicos: Formatos asociados para la gestión de las PQRS.

Medio Ambiente: oficinas adecuadamente dotadas y con las condiciones necesarias para salvaguardar los documentos.

7. GENERALIDADES

Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras.

A través de este procedimiento se darán lineamientos generales fundamentados en las normas anteriormente citadas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

71. Radicación y Gestión de las PQRSD

El ciudadano podrá radicar a través de la ventanilla física ubicada en las oficinas del Instituto de Turismo del Meta en el Km. 7 Vía camino Ganadero, Parque las Malocas- Villavicencio, de forma virtual a través del correo institucional pqrds@turismometa.gov.co, por medio de la página web www.turismometa.gov.co/atención-al-ciudadano/pqrs.html ,por vía telefónica al número 6830848, y por las redes sociales del Instituto Instagram: @turismo_meta_ , y Facebook: Instituto de Turismo del Meta.

Nota: Cuando se radique a través de redes sociales, quien las administre deberá imprimir pantallazo y remitir al correo pqrds@turismometa.gov.co para que se radique y de tratamiento. De igual forma si se recibe una PQRSD por vía telefónica, deberán tomarse los datos del usuario, y la petición se remitirá al correo PQRSD para su radicación y tratamiento correspondiente.

Cuando se da número de radicado a través del **Sistema de Correspondencia- Instituto de Turismo del Meta IRIS**, en adelante IRIS, el auxiliar administrativo de apoyo genera el reporte según formato GAF-F-11 Entrega de correspondencia, y hace entrega física de los documentos así: lo referente a las cuentas de cobro, al apoyo asistencial del área de presupuesto de la subdirección administrativa y financiera, y los demás documentos al apoyo asistencial de la dirección.

La dirección asigna a través del IRIS, a la subdirección competente la responsabilidad de dar respuesta a la PQRSD, y entrega el documento físico a través del formato GAF-F-11 Entrega de correspondencia.

El subdirector general o técnico, reasigna la responsabilidad al colaborador de su equipo, para que dé respuesta a la PQRSD. El colaborador proyecta la respuesta y recoge visto bueno del jefe inmediato (Subdirector técnico o subdirector general) en los casos en que el Director traslade por competencia a las subdirecciones, y de no ser así, una vez tenga visto bueno del jefe inmediato, remite la respuesta a la dirección para firma del Director(a).

Una vez firmado la respuesta de la PQRSD, se remite el documento a la ventanilla para que a través de IRIS se le asigne un consecutivo de salida, y de nuevo retorna al responsable por competencia en IRIS para que se realice el envío al peticionario. El documento se remite al peticionario de forma física o virtual por correo electrónico. El soporte de la notificación de la respuesta se debe cargar al aplicativo IRIS y es responsable quien firme el documento, y la responsabilidad de archivar la solicitud y respuesta a la PQRSD, recae en el área que por competencia otorga la respuesta.

7.2 De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde la Gobernación del Meta o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

Modalidad	Descripción	Tiempo para responder
Peticiones de interés general o particular	Es el derecho fundamental que toda persona tiene a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, en temas de competencia del Instituto de Turismo del Meta, y a obtener pronta resolución. Se puede presentar de manera verbal o escrita.	15 días hábiles siguientes a su recepción.
Petición de documentos o solicitud de copias	Modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la entidad. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta. Si el ciudadano requiere copias, deberá tenerse en cuenta lo establecido en la resolución No. 005 de 2017 “ <i>Por la cual se fijan tarifas para la entrega de documentos en ejercicio del derecho al acceso a la información por particulares en el Instituto de Turismo del Meta</i> ”	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de Consultas	Es el requerimiento que presenta una persona natural o jurídica, pública o privada, al Instituto de Turismo del Meta, relacionada con los temas a cargo del mismo y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.	30 días hábiles siguientes a su recepción.
Entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	10 días hábiles siguientes a su recepción.
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que	15 días hábiles siguientes a su recepción.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

	considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona 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 por parte del Instituto de Turismo del Meta.	15 días hábiles siguientes a la recepción.
Sugerencia	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Instituto de Turismo del Meta. Dar respuesta para esta situación será discrecional de la entidad.	15 días hábiles siguientes a la recepción.
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte del Instituto de Turismo del Meta. Dar respuesta para esta situación será discrecional de la entidad.	15 días hábiles siguientes a la recepción.
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud anónima	<p>Es toda solicitud de interés general o particular en temas de competencia del Instituto de Turismo del Meta, que puede presentar una persona que no desea identificarse o ser identificada.</p> <p>En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011</p>	15 días hábiles siguientes a la recepción.

7.2 De la excepción y suspensión de los términos

De la excepción y suspensión de los términos Excepción a los términos (respuesta parcial):

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el numeral 7.2. “De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano”; el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Suspensión de Términos (aclaración y ampliación de información, recusaciones):

Los términos sólo se suspenderán: 1. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado. 2. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por desistimiento tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

7.3 Del desistimiento de una petición

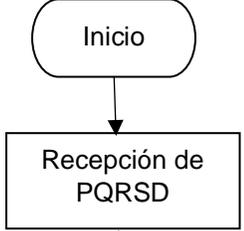
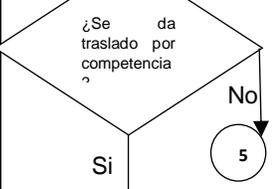
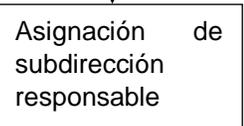
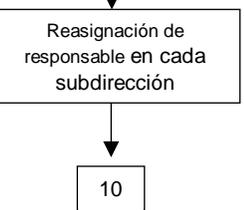
El desistimiento se considera la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. Se puede presentar en tres (3) casos:

- *Desistimiento tácito:* Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud de ampliación de información requerida por el Instituto de Turismo del Meta dentro del término establecido (1 mes, con opción de prórroga por un tiempo igual, si el peticionario lo solicita). La Entidad decretará el desistimiento tácito 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. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
- *Desistimiento expreso:* Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.
- *Desistimiento por vencimiento de términos:* Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud de aclaración de información requerida por el Instituto dentro del término establecido (10 días hábiles). El Instituto de Turismo del Meta decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, 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. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

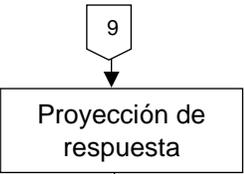
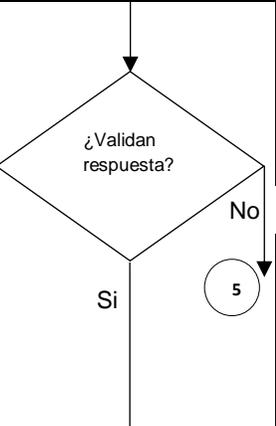
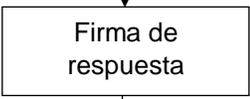
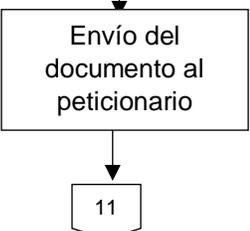
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

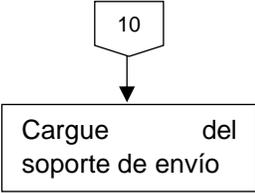
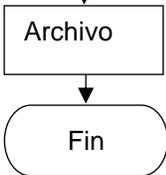
8.1 Desarrollo en flujograma del procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	P.C	RESPONSABLE
1		Inicia con la recepción de la PQRSD. ✓ Página web, redes sociales, vía telefónica ✓ Correo electrónico (pqrsd@turismometa.gov.co) ✓ Radicación en ventanilla física		Apoyo asistencial
2		El apoyo asistencial de ventanilla entrega a la subdirección administrativa y financiera al encargado de presupuesto todo lo referente a cuentas de cobro, y todos los demás tipos de documentos se entregan a la dirección. GAF-F-11 Entrega de correspondencia.	x	Apoyo asistencial subdirección administrativa y financiera Apoyo asistencial de la dirección
3		La dirección evalúa el asunto de la PQRSD y determina realizar traslado por competencia si es el caso. Si no realiza traslado, continua en la proyección de la respuesta.		
4		La dirección remite a las subdirección competente la responsabilidad de dar respuesta a la PQRSD.		Director Subdirector técnico Subdirector general
5		El subdirector general o técnico, asigna la responsabilidad al colaborador de su equipo a través de IRIS, para que dé respuesta a la PQRSD.		Subdirector técnico Subdirector general

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

6		El colaborador que tiene responsabilidad asignada proyecta la respuesta.		Colaborador asignado para dar respuesta
7		El Subdirector(a) técnico, o subdirector general, o director verifican el proyecto de respuesta y otorgan visto bueno. Si no otorgan visto bueno el documento es devuelto para los ajustes.	X	Director Subdirector general Subdirector técnico
8		Si fue traslado por competencia firma el subdirector técnico o general. Para los casos en que firma el director, el colaborador una vez tenga visto bueno del jefe inmediato, remite la respuesta a la dirección para firma del Director(a).	X	Subdirector general Colaborador asignado para dar respuesta
9		Firmado la respuesta de la PQRSD, se remite el documento a la ventanilla para que se le asigne un consecutivo de salida a través del sistema IRIS.		Subdirector general Apoyo asistencial de ventanilla
10		El documento se remite al peticionario de forma física o por correo electrónico.		Servidor público que genera la respuesta

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”	Código: GAF-P-02-V1
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Vigencia: 02/11/2021

11		El soporte de la notificación de la respuesta se debe cargar al aplicativo IRIS. Nota: Cuando la respuesta se remite por empresa de mensajería se deberá realizar seguimiento a la guía de envío para validar que el documento llegue a su destino.	X	Servidor público que genera la respuesta
12		La responsabilidad de archivar la solicitud y respuesta a la PQRSD, recae en el área que por competencia otorga la respuesta.		Área de donde se genera la respuesta

9. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DE FORMATO	RESPONSABLE
GAF-F-011	Entrega de correspondencia.	Dirección

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCION MODIFICACIONES
1	02/11/2021	Primera versión del documento de acuerdo a codificación nueva por entrada en vigencia del procedimiento de control de documentos y registros SIG-P-01 de 08/04/2021. El presente documento deja sin vigencia el procedimiento P – AU - 002 PQRS de 26/12/2016.

11. ANEXOS

N.A.