
 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CÓDIGO	PCD-MIS-04-07-01
	Procedimiento PQR	VERSIÓN	3
	<i>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) PR-MIS-04-08</i>	FECHA	28/03/2016

Contenido

1.	Objetivo _____	3
2.	Descripción del Procedimiento _____	3
3.	Alcance _____	3
4.	Requisitos y Políticas _____	3
5.	Definiciones _____	4
6.	Desarrollo _____	4
6.1	Recepción de la PQRS en el software de PQRS o el sistema de gestión documental y asignación al responsable _____	4
6.2	Análisis de PQRS _____	5
6.3	Remisión de oficio por competencia _____	5
6.4	Respuesta al usuario de la PQRS _____	5
6.5	Visto bueno de la coordinación de PQRS o la que corresponda _____	5
6.6	Entrega en la Secretaria de la Dirección Nacional Simit _____	5
6.7	Generación de informe de atención a las PQRS _____	5
7.	Diagrama de Flujo _____	6
8.	Documentos Asociados _____	7
9.	Anexos _____	7

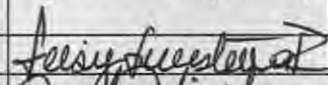
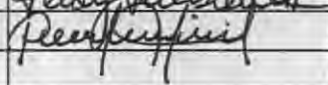
 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento PQR <i>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) PR-MIS-04-08</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-07-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

Control de Cambios

Cambios


Fecha	Cambio	Autor/Modificador	Versión
28/03/2016	Actualización de procedimiento	Profesional PQRS	3

Lista de Revisión

Fecha	Versión	Nombre de quien aprueba	Aprobación (Firma)
28/03/2016	3	Leisy Oliva Sinisterra Rovira	
28/03/2016	3	Pablo Alberto Morales García	

Cláusula de Confidencialidad

Toda información contenida en este documento es considerada privilegiada y confidencial, ya que este material incluye descripciones metodológicas de propiedad exclusiva de la Federación Colombiana de Municipios. Ninguna parte de este documento podrá ser reproducida por cualquier medio sin la previa autorización de la Federación Colombiana de Municipios.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento PQR <i>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) PR-MIS-04-08</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-07-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

1. Objetivo

Garantizar la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los ciudadanos ante la Direccional Nacional Simit, en los términos y condiciones estipuladas en la constitución política, la ley y en el instructivo elaborado para tal fin.

2. Descripción del Procedimiento

El procedimiento centra su estructura en la identificación de las actividades a ejecutar por parte de la jefatura del Centro de Atención al Ciudadano de la Direccional Simit (respuestas de fondo a PQRS o remisión a entidad competente); a fin de garantizar una atención oportuna, eficaz y concreta que le brinde una respuesta de fondo al ciudadano y si no fuera de competencia de esta Dirección, se remitirá a la entidad competente, garantizando así la interacción entre la Federación Colombiana de Municipios Direccional Nacional Simit y los diferentes usuarios del sistema, entidades gubernamentales, organismos de tránsito y concesionarios, de acuerdo a las necesidades y competencias de cada uno de ellos


3. Alcance

Inicia con la recepción de la PQRS en el software de PQRS o en el sistema de gestión documental y va hasta la generación de informe de atención a las PQRS

4. Requisitos y Políticas

La normatividad aplicable para este procedimiento es:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ✓ Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento PQR <i>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) PR-MIS-04-08</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-07-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

5. Definiciones

Derecho de Petición: Es mecanismo a través del cual se garantiza el derecho constitucional que tiene toda persona de acudir ante las autoridades, para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno y de fondo sobre la materia.

Queja. Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa

Reclamo. Pedir o exigir con derecho o con instancia algo. Clamar contra algo, oponerse a ello de palabra o por escrito.

Sugerencia. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Consulta: Solicitud verbal o escrita, para que la entidad exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.


Desistimiento. Es la renuncia por parte del peticionario a obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renuncia expresamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información o aportar los documentos que la autoridad haya solicitado (tácito).

Notificación. Es el mecanismo a través del cual la autoridad entera al particular de la decisión o la respuesta que se ha emitido sobre una solicitud.

6. Desarrollo

6.1 Recepción de la PQRS en el software de PQRS o el sistema de gestión documental y asignación al responsable

Asignar el derecho de petición al área que tenga la competencia de su respuesta

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento PQR <i>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) PR-MIS-04-08</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-07-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

6.2 Análisis de PQRS

Análisis de la naturaleza de la PQRS, se determina si es de competencia de la entidad o si se debe remitir por competencia

6.3 Remisión de oficio por competencia

Proyección de oficio que remite por competencia.

6.4 Respuesta al usuario de la PQRS

Garantizar la debida atención a la PQRS.

6.5 Visto bueno de la coordinación de PQRS o la que corresponda

Validar el contenido proyectado, con el fin de dar aprobación y/o corrección, para continuar con el trámite de firma.

6.6 Entrega en la Secretaria de la Dirección Nacional Simit

Firma de la Directora Nacional del Simit.

6.7 Generación de informe de atención a las PQRS

Apoyar la elaboración de un documento resumen de seguimiento de respuesta a las PQRS.

7. Diagrama de Flujo



DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	OBSERVACIONES
	Recepción de la PQRS en el software de PQRS o en el sistema de gestión documental y asignación al responsable	Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano	(E) Oficio usuario (S) Oficio usuario asignado
	Reasignación de PQRS	Coordinación PQRS o la que corresponda	(E) Oficio usuario (S) Oficio usuario asignado
	Análisis de PQRS	Profesional PQRS o al que corresponda	N/A
	Remisión de oficio por competencia	Profesional PQRS o al que corresponda	(E) Oficio Organismo de Tránsito (S) Oficio de respuesta proyectado
	Respuesta a la PQRS al usuario	Profesional PQRS o al que corresponda	(E) Oficio usuario (S) Oficio de respuesta proyectado
	Revisión y visto bueno de la coordinación de PQRS	Coordinación PQRS o la que corresponda	(E) Oficio de respuesta revisado (S) Oficio de respuesta revisado y firmado
	Entrega en la Secretaria Institucional de la Dirección Nacional Simit	Secretaria institucional	(E) Oficio aprobado para remisión por competencia (S) Oficio de respuesta revisado y firmado
	Aprobación y firma de oficio y respuesta a usuario	Directora Nacional Simit	(E) Oficio de respuesta revisado aprobado y firmado (S) Oficio de respuesta enviado
	Radicación oficio remitido y respuesta a través de empresa de correo	Secretaria institucional	
	Generación de informe de atención a las PQRS	Coordinación PQRS o la que corresponda	(E) matriz generada (S) matriz mensual

Tabla 1. Diagrama de flujo del procedimiento

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento PQR <i>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) PR-MIS-04-08</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-07-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016







Objeto	Significado
 Actividad	Descripción de la acción que ejecuta el encargado/rol, es quien interactúa en la actividad
 	Operadores lógicos
 Rol	Encargado de ejecutar la actividad, este debe ser el cargo.
 Documento	Elemento que se utiliza para apoyar la acción de la actividad, puede ser un instructivo, guía, acta, formato, entre otros.
 Evento	Elemento que ayuda a tomar a una decisión en el flujo del proceso

Figura 1. Simbología Diagrama de Flujo

8. Documentos Asociados

- Formatos: Matriz de PQRS en Excel

9. Anexos

Anexo	Nombre
N/A	