	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 1 de 14




PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD

1. Objetivo y Alcance




OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Determinar las acciones que permitan la recepción, clasificación, respuesta, seguimiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) formuladas por los ciudadanos y relacionados con las actividades desarrolladas por el IDER.
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
El procedimiento inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) enviadas por el ciudadano a través de los diferentes canales para su registro, clasificación, asignación y elaboración de respuesta; el procedimiento termina con la verificación y entrega de la respuesta al ciudadano y cierre de esta para su posterior archivo físico y/o digital y evaluación de la PQRSD.

2. Glosario




No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
1.	Anónimo	Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A. Asimismo, se debe tener en cuenta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 17.
2.	Atención	Proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los diferentes requerimientos que presentan los beneficiarios directos de los servicios que proporciona el IDER, y la ciudadanía en general, por medio de los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad.
3.	Canal Escrito	Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el IDER, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita sobre un soporte físico (papel) para realizar trámites y/o acceder a los servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con la misionalidad de la entidad.
4.	Canal Presencial	Es un espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con el IDER para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con la misionalidad de la entidad.

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 2 de 14




No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
5.	Canal Telefónico	Es un medio de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público/contratista del IDER y el ciudadano a través de llamada telefónica.
6.	Canal Virtual	Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público/contratista del IDER, a través del uso de un software y un hardware adecuado para tal fin. Este canal está representado en el IDER a través de su sitio web, los chats y foros, redes sociales y correo electrónico administrado por la Oficina Asesora Jurídica (contratistas y funcionarios).
7.	Ciudadano	Para efectos de este documento, es la persona, que en nombre propio o de una organización pública o privada interactúa con el IDER con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones de realizar solicitudes respetuosas y en concordancia con la misionalidad y responsabilidades del IDER
8.	Consulta	Petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen relacionado con la misión y funciones del IDER o con asuntos de carácter jurídico.
9.	Denuncia	“Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del IDER, conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada, incluye actos de corrupción.” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
10.	Derecho de Petición	Es la Facultad que tiene toda persona natural o jurídica de presentar solicitudes respetuosas ante el IDER, por motivos e interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta clara, precisa, completa y de fondo. (Circular interna DGIDER-0496B2020) Dicha solicitud está amparada en el Artículo 23 de la Constitución Política.
11.	Derecho de Habeas Data	Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
12.	Día Hábil	Es cualquier Día en la semana, de lunes a viernes (inclusive), sin incluir los Días festivos en la República de Colombia
13.	Día Calendario	Es cualquier día calendario que comprende veinticuatro (24) horas. Cuando este procedimiento prevea un plazo en Días Calendario para el cumplimiento de una obligación y este plazo no venza en un Día Hábil, el vencimiento ocurrirá el Día Hábil inmediatamente siguiente.
14.	Funcionario sin competencia	“Si al IDER se dirige una petición que no es de su competencia, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se enviará la petición o solicitud a la entidad y/o funcionario competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se le informará.” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
15.	Oportunidad	Se refiere al tiempo de respuesta en términos legales que tienen las entidades públicas para resolver las PQRS “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 3 de 14

No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
		circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto” (Artículo 14 Ley 1437 de 2011)
15	Petición	“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la CP, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
16	Petición en interés general	“Solicitudes relacionadas con la protección del bien común y el interés general, en procura de la petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción salvo términos especiales que se prevean para ciertas solicitudes.” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
17	Petición de Interés Particular	“Reclamaciones Individuales que buscan el reconocimiento, por parte de la administración o del Estado, de un derecho subjetivo de la persona – se debe consultar procedimiento correspondiente a acta administrativo” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
18	Peticiones Prioritarias	“Son aquellas cuyo objeto se suscribe al reconocimiento de un derecho fundamental y que deben ser resultas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
19	Petición de Documento	“De conformidad con el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, son aquellas solicitudes orientadas a la autoridad Pública con el objeto de que se expida copia de sus documentos. Deberá resolverse dentro de diez (10) siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, el IDER ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
20	Peticiones entre Autoridades	“De conformidad con el artículo 30 del lay 1755 de 2015, son aquellas peticiones de información o de documentos realizadas por una autoridad a otra. Esta deberá resolverla en un término no mayor s diez (10) días”. (Circular interna DGIDER-0496B2020)
21	Peticiones periodistas	“Las peticiones realizadas por los periodistas en ejercicio de su actividad no tienen un termino de respuesta, sin embargo, deberá dársele un tramite preferencial (ley 1437 de 2011 art. 20” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
22	Petición de Congresistas	“Los senadores y representantes pueden solicitar cualquier información a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento (art. 258 de ley 5 de 1992)” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
23	Petición de consulta	“Solicitudes de conceptos sobre la interpretación del ordenamiento jurídico. Se debe consultar procedimiento correspondiente a concepto. Las peticiones mediante las cuales se eleva consulta al IDER en relación con las

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 4 de 14


No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
		materias a cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (Circular interna DGIDER-0496B2020)
23	Prórroga del Término	“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el IDER debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del termino 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” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
24	Queja	<p>“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” (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Presidencia de la República)</p> <p>“Información suministrada al IDER sobre la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares de los servidores públicos o de particulares que prestan un servicio público, en relación con la misión de la entidad” (Circular interna DGIDER-0496B2020)</p>
25	Reclamo	<p>“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” (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Presidencia de la República)</p> <p>“Solicitud presentada al IDER con el objeto de lograr la corrección de una conducta considerada incorrecta o irregular” (Circular interna DGIDER-0496B2020)</p>
26	Servicios	Se refiere a las actividades administrativas, los beneficios, los programas y los proyectos sociales y económicos en el marco de las políticas del sector deporte y recreación que desarrolla y /o entrega el IDER a la población cartagenera.
27	Solicitud	Es un pedido o una diligencia, quien lo realiza pretende conseguir algo.
28	Solicitud de Organismo Judicial	“Toda Solicitud de información realizada por un organismo judicial, deberá resolverse entro del término previsto en la comunicación.” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
29	Solicitud del Ministerio Público	“Toda solicitud de información realizada por un organismo del Ministerio público (personería, defensoría del Pueblo y Procuraduría), deberá resolverse dentro del término de cinco (5) días siguientes a su recepción (ley 24 de 1992. Art.15)” (Circular interna DGIDER-0496B2020)
30	Sugerencias	“Son las propuestas presentadas al IDR conducentes al mejoramiento de los procesos o servicios que presta la entidad.” (Circular interna DGIDER-0496B2020).

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 5 de 14

No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
		“Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad” (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)- Presidencia de la República)
31	Término	“Es el plazo dispuesto por la normatividad para resolver una solicitud, el cual se cuenta desde el siguiente al de su presentación” (Circular interna DGIDER-0496B2020)

3. Siglas


SIGLAS		
No.	Sigla	Descripción
1	PQRSD	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
2	SIGOB	El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB- es un producto de la oferta corporativa del PNUD para América Latina y el Caribe, y ha sido desarrollado con varias instituciones de la región en el curso de los últimos 17 años bajo la coordinación del Proyecto Regional del mismo nombre. (http://sigob.mininterior.gov.co/guiacorrespondencia/INTRODUCCION/Qu%C3%A9_es_el_SIGOB.htm) El IDER utiliza el modulo de correspondencia compartido por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
3	DAF	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
4	DG	Dirección General IDER
5	OAJ	Oficina Asesora de Jurídica
6	IDER	Instituto Distrital de Deporte y Recreación de Cartagena de Indias
7	PU	Profesional Universitario 219-37
8	CCod	Contratista Coordinador de procedimiento
9	CAE	Contratista de Apoyo y Enlace

	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 6 de 14

SIGLAS		
No.	Sigla	Descripción
10	TO - CFA	Técnico Operativo – con funciones de archivo
11	PU-CI	Profesional Universitario 219-37 con Funciones de Control Interno

4. Marco Normativo


No.	NORMA / DOCUMENTO	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	Constitución Política de Colombia	1991	<p>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”.</p> <p>Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.”</p>
2	Ley 5	1992	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes
3	Ley 190	1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
4	Decreto 2150	1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
5	Ley 734	2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
6	Ley 962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
7	Decreto 2623	2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
9	Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 7 de 14

No.	NORMA / DOCUMENTO	FECHA	DESCRIPCIÓN
9	Ley 1474	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
10	Decreto 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
11	Ley 1755	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
12	Decreto 1166	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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente




5. Políticas de Operación

Roles y Responsabilidades		
No.	Funcionario /contratista	Responsabilidad
1	Director(a) General - DG	Es el representante legal de la entidad, por consiguiente, será el encargado de realizar la firma de algunas PQRSD.
2	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a) - DAF	Es el encargado del Proceso de gestión Documental, tendrá responsabilidades de tener a disposición los sistemas y la logística para el cumplimiento de tiempos de recepción y respuesta.
3	Jefe Oficina Asesora de Jurídica - JOAJ	Es el encargado del Procedimiento y quien responderá por los indicadores de desempeño del mismo. Teniendo en cuenta su responsabilidad será quien firmará algunas respuestas y en especial lo relacionado con conceptos y consultas.
4	Profesional Universitario 219-37 – PU-OAJ	Es el profesional de la planta global asignado a la Oficina Asesora Jurídica quien tiene funciones “Proyectar conceptos sobre las consultas jurídicas que soliciten las diferentes dependencias, entidades públicas y demás establecimientos, previa autorización del Jefe Inmediato.” Y “Atender oportunamente todas las actuaciones inherentes a las acciones de tutela, populares, de repetición y de cumplimiento que le sean asignadas” entre otras.

	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 8 de 14

Roles y Responsabilidades		
No.	Funcionario /contratista	Responsabilidad
5	Contratista Coordinador de procedimiento - CCod	El coordinador del procedimiento será un contratista de profesión abogado con estudios de posgrado. Quien tendrá dentro de sus obligaciones contractuales la coordinación del procedimiento y rendirá los informes pertinentes.
6	Contratista de Apoyo y Enlace - CAE	El personal de Apoyo y Enlace serán contratistas que realizarán las tareas de análisis y proyección de respuesta de las PQRSD de las PQRSD, los mismos tendrán a cargo al menos una dependencia del IDER para servir de enlace con el fin de coordinar las diferentes respuestas. Las personas que desarrollaran esta tarea podrán ser de profesión abogados, administradores públicos, entre otras que determine la oficina asesora jurídica.
7	Técnico Operativo – con funciones de archivo - TO - CFA	El Técnico Operativo con Funciones de Archivo, es funcionario de planta que tiene a su cargo el cumplimiento de las tablas de retención documental, procedimiento de archivo y salvaguarda de la información del IDER.
8	Profesional Universitario 219-37 con Funciones de Control Interno – PU 219-37 - CI	<p>Cumplimiento y ejercicio de las funciones tres (3) y cuatro (4):</p> <p><i>“3. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;</i></p> <p><i>4. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;...”</i></p>

Condiciones Generales
<p>El procedimiento para la atención de PQRSD en el IDER, tendrá en cuenta la normatividad y directrices de la política de atención al ciudadano, los protocolos establecidos, la circulares y el manual de procesos y procedimientos.</p> <p>El IDER cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de PQRSD: Canal escrito (buzón de sugerencias, correspondencia física); canal virtual (redes sociales, correos electrónicos, página web); Canal presencial (oficinas del IDER), Canal telefónico (líneas telefónicas del IDER).</p>

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 9 de 14

Condiciones Generales

Todos los funcionarios y contratistas del IDER hacen parte y tienen responsabilidad en la gestión de PQRSD, sin embargo, los líderes de cada proceso serán los responsables directos frente al actual procedimiento por lo que tendrán un usuario del sistema SIGOB y su correo electrónico institucional.

Los ciudadanos pueden registrar las PQRSD a través de cualquiera de los canales descritos en este procedimiento y en el punto de correspondencia del Grupo de Gestión Documental en las oficinas del IDER.

Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRSD de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 básicamente son los siguientes:




- a. Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- b. Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, solicitudes de información, entrega de certificaciones y responder requerimientos de autoridades. Es importante tener en cuenta que la Ley 1755 de 2015, prevé “si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entiende, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no puede negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.
- c. Treinta (30) días para contestar consultas.

Los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRSD, se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción de éstos en el IDER. El horario ordinario de correspondencia y atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., razón por la cual las PQRSD que sean registradas por fuera de este horario, quedan radicadas al siguiente día hábil, y para efectos del plazo de respuesta, los días se contabilizan a partir del siguiente día hábil a la radicación.




Para todas las PQRSD recibidas por cualquier canal, se debe remitir acuse de recibo donde se informe el número de radicación del caso.

6. Actividades




6.1. RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 10 de 14

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO (días)
1	<p>Recibir las PQRSD deben ser recibidas por canal escrito por el colaborador designado del Grupo de Gestión Documental de la ventanilla única en la sede domicilio. Él debe abrir el sobre en presencia del peticionario y verifica si la PQRSD está dirigida a la IDER o a un colaborador de la entidad; de no ser así, el documento debe ser devuelto, indicando que la entidad a la cual dirige la petición no es el IDER y que debe radicarla ante la entidad competente. Si el usuario insiste en su radicación, se le debe recibir, indicando el procedimiento de traslado por competencia, que puede implicar un tiempo adicional para la respectiva respuesta por parte de la entidad competente.</p> <p>Cuando se reciba por Correo electrónico la comunicación o correo pasará a ser tratado como canal escrito.</p> <p>Para los canales virtuales en pagina WEB se tendrá disponible un formulario el cual de manera automática designará un número.</p> <p>Para los buzones este proceso se realiza diligenciando el formato de PQRSD y/o Encuesta de Satisfacción, que debe ser depositado en los buzones ubicados en los escenarios deportivos y la sede domicilio del IDER.</p>	DG DAF JOAJ	Código de recepción	1
2	<p>Registro El colaborador de grupo de Gestión Documental de la ventanilla única debe ingresar la PQRSD en el sistema, especificando si se trata de una petición (petición general, solicitud de información, solicitud de documentos, requerimiento de una autoridad o entidad) queja, reclamo, sugerencia o denuncia.</p>	DAF CCod	<p>Información en el sistema de correspondencia</p> <p>Formulario web</p>	1

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 11 de 14




No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO (días)
	<p>Nombre del peticionario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos de contacto del peticionario (Números telefónicos, dirección y/o correo electrónico). - Si la PQRSD es anónima. - Clasificación: (Si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia). - Número de anexos. - Número de código postal. - Si el peticionario autoriza o no, que se le responda por correo electrónico. - El nivel de reserva de la comunicación. - Fecha de traslado. - Hora de traslado. <p>En caso de que la persona especifique ser menor de edad, a los datos personales que, en su petición informe a la entidad, se les dará el tratamiento especial de protección que establece la normatividad que rige la materia</p> <p>la revisión del buzón del debe ser realizada diariamente por los colaboradores designados por el Coordinador, DAF y del Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano en la sede central de la entidad.</p> <p>Los casos que ingresen por el buzón de opinión se deben registrar en los sistemas de gestión de PQRSD y después en el sistema de correspondencia.</p>			
3	Clasificar	CCod	Registro en matriz Reclasificación	1

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 12 de 14

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO (días)
	Una vez recibidas las PQRSD el Coordinador verificará la clasificación realizada y la validarla o reclasificará de acuerdo al criterio.			
4	Asignar El coordinador realizará la asignación de las PQRSD a los Contratista de Apoyo y enlace con toda la información relacionada y dando el plazo limite para entrega de la proyección de la respuesta.	CCod CAE	Registro en matriz	1

6.2. PROYECCIÓN DE RESPUESTA - ENTREGA AL CIUDADANO/USUARIO




No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Analizar y Gestionar la Solicitud, según sea el caso o requerimiento; teniendo en cuenta el termino legal de acuerdo con el tipo de solicitud	CAE	NA	2
2	Proyectar la respuesta, adjuntando los Documentos que correspondan n dentro de un término máximo de 5 días hábiles siguientes a la solicitud y enviarlo al director o asesor para su aprobación	CAE	Documento proyectado Anexos	5 Depende tipo de solicitud
3	Enviar al área jurídica para su revisión	CAE CCord	Correo electrónico Registro en matriz	1
4	Aprobar la respuesta y enviarlo a través del sistema de gestión documental al profesional con funciones jurídicas y PQRSD para su cierre	CCord JOAJ	Registro de correspondencia Documento proyectado Anexos	2 Depende tipo de solicitud

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 13 de 14

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
5	Envío de la comunicación por correo electrónico al peticionario y/o por correo certificado y/o de manera presencial.	CCord JOAJ	Recibido del peticionario Guía de correspondencia	1

6.3. EVALUACIÓN Y ARCHIVO

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO (días)
1	Una vez emitida la respuesta, el coordinador debe cerrar el caso en el sistema correspondiente (web – sistema correspondencia) dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. En el campo de detalle de cierre de las PQRSD, debe registrarse claramente la siguiente información: a) Fecha de atención al peticionario (cierre efectivo de la PQRSD). b) Mecanismo bajo el cual fue notificado el peticionario de la decisión o resolución de su caso. c) Respuesta dada a la PQRSD.	CCord	Cierre matriz Número de radicado	2
2	Semanalmente, el equipo de trabajo de PQRSD y la Dirección, verificarán el reporte de alerta de casos PQRSD activos que se encuentran pendientes de respuesta, para que cada equipo de trabajo realice las validaciones pertinentes respecto a su gestión. Cada semana se sacará el indicador y se dará conocer a todos los miembros del equipo así: Se tomará los últimos 30 días, se tomará el total de PQRSD recibidas y se dividirá por el valor de las PQRSD con respuestas en los mismos 30 días. El indicador no podrá ser mayor a 2	CCord CAE	Indicador no mayor de 2	1

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión Jurídica y Legal	Código:	DPGJOAJPT - 01
	Documento:	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	15/08/2020	Página	Página 14 de 14

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO (días)
3	Mensualmente, el equipo de PQRSD remite un informe detallado de las quejas y reclamos recibidos en el mes, para que junto con la dirección realicen el análisis de la causa raíz de esos casos, y de ser pertinente, elaboren los planes de mejora o sigan el procedimiento de servicio no conforme.	CCord JOAJ DG	Informe	30

7. Documentos Asociados

Documentos asociados a este procedimiento de gestión Presupuestal

No.	NOMBRE DEL FORMTATO O DOCUMENTO	CODIGO
1	Formato WEB	N/A
2	Matriz de seguimiento	N/A
3	Plantilla carta de respuesta	N/A

8. Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1	15/08/2020	Emisión del documento	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER

9. Aprobación

Elaborado	Verificado	Aprobado
Maria del Pilar Maya Herrera Contratista – Oficina Asesora de Planeación	Líder de proceso	Viviana Londoño Moreno