

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO INFRAESTRUCTURA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES			
VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
03-Sep-18	05	IN-P-004	1 de 6	

1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos para garantizar la atención oportuna a las solicitudes que presenta la comunidad del Municipio de Pasto, así como otras dependencias de la Administración y otras entidades públicas y privadas.

2. ALCANCE

Este documento aplica para el trámite de todas las solicitudes, recibidas en la Secretaría de Infraestructura y Valorización del Municipio de Pasto, que estén dentro de su competencia.

3. RESPONSABLE

El responsable de la ejecución y mejora de este procedimiento es el Secretario de Infraestructura y valorización en coordinación con los Subsecretarios, Profesionales universitarios y Auxiliares administrativos de la Secretaría.

4. DEFINICIONES

Trámite y seguimiento a correspondencia recibida: aplicativo utilizado en la SIVM para el registro y seguimiento sistematizado de la correspondencia recibida.

Administrador de la base de datos: Profesional Universitario de la SIVM que administra el uso de la base de datos permitiendo y restringiendo el acceso de acuerdo a los requerimientos de la SIVM.

Solicitud: Formato en el que se solicita formalmente algo

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo

SIVM: Secretaría de Infraestructura y Valorización Municipal

UCAC: Unidad de correspondencia y atención al ciudadano.

5. GENERALIDADES

RADICACIÓN DE SOLICITUDES

Para la radicación de solicitudes se deben tener en cuenta los siguientes aspectos, entre otros.

- Podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito.
- Podrán presentarse a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO INFRAESTRUCTURA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES			
VIGENCIA 03-Sep-18	VERSIÓN 05	CODIGO IN-P-004	PÁGINA 2 de 6	

- Cuando se acompañe la correspondencia con copia para el recibido, el funcionario debe registrar la fecha y hora de su presentación, al igual que el número y clase de documentos anexos, y se devolverá al interesado.
- Cuando la correspondencia no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, durante su recepción, el funcionario que la esté llevando a cabo, deberá indicar al peticionario los que falten. Si se insiste en la radicación, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES Y PETICIONES

Las solicitudes y peticiones deberán 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 la correspondencia. También se 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.

Cuando una solicitud no permita identificar la finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto a solicitudes reiterativas ya resueltas, se podrán remitir las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o por la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para prevenir dicha situación de peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un ente de control se notificará a Jurídica y se tramitará preferencialmente.

TÉRMINOS PARA RESOLVER SOLICITUDES Y PETICIONES

Las solicitudes deben resolverse dentro de lo estipulado por la ley, a excepción de las siguientes modalidades, cuyos términos son:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO INFRAESTRUCTURA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES			
	VIGENCIA 03-Sep-18	VERSIÓN 05	CODIGO IN-P-004	PÁGINA 3 de 6

MODALIDAD	TÉRMINO	OBSERVACIONES
Peticiones de documentos y de información	Diez (10) días siguientes a su recepción	Si no se ha dado contestación dentro del término, se entenderá aceptada la respectiva solicitud y las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes
Consultas en relación con las materias a cargo de la dependencia	Treinta (30) días siguientes a su recepción	

Los términos se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por autoridad competente.

Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos, se debe informar al interesado antes del vencimiento expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

Si la autoridad a quien va dirigida la solicitud o requerimientos no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si se presentó por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

PETICIONES MASIVAS

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web y se entregará copias de la misma a quien lo solicite.

6. CONTENIDO

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>1. Recepción e ingreso de solicitudes El Secretario de Infraestructura y Valorización, el Profesional Universitario, la Secretaría Ejecutiva o quien se delegue, recibe de la UCAC o directamente del usuario o entidad la solicitud, y debe notificar el tiempo establecido para dar respuesta sobre el trámite de la solicitud.</p> <p>Debe notificar la solicitud al personal encargado para que registre en la Base de Datos el número consecutivo SIVM (iniciando desde cero (0) al comienzo de cada año), la fecha de recepción, el número de radicación de la UCAC</p>	<p>El Secretario de Infraestructura y Valorización, el Profesional Universitario, la Secretaria Ejecutiva y/o quien se delegue</p>	<p>Libro radicador</p> <p>Base de Datos</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO INFRAESTRUCTURA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

VIGENCIA
03-Sep-18

VERSIÓN
05

CODIGO
IN-P-004

PÁGINA
4 de 6

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>si aplica, nombre del remitente y una descripción completa y concisa del asunto.</p> <p>Adicionalmente, el personal debe digitalizar el oficio de la solicitud y cargarlo en la Base de Datos.</p> <p>Nota: En caso en que la solicitud no sea competencia de la Secretaría de Infraestructura y Valorización, se redirecciona mediante oficio, a la UCAC o a la dependencia competente.</p>		
<p>2. Analizar la solicitud y asignar responsable: Se remite el oficio mediante el sistema manejado por la Secretaría de Infraestructura a los Subsecretarios, quienes a su vez delegan a los profesionales de apoyo a la supervisión. La persona encargada de la remisión de solicitudes, debe dejar registro en el libro radicador.</p> <p>El Administrador de la base de datos debe asignar un usuario y contraseña al responsable delegado del trámite de la solicitud, de manera que pueda acceder a la base de datos y registrar el seguimiento al trámite de la solicitud.</p>	Secretario y Subsecretarios	Libro radicador Base de datos
<p>3. Tramitar y cerrar la solicitud: Según la clasificación de la solicitud el profesional delegado, realiza el trámite correspondiente dentro de los plazos establecidos por la ley y justificando cuando no se cumplan.</p> <p>Debe emitir los oficios de respuesta que sean necesarios para el trámite y cierre de la solicitud. Debe digitalizar estos oficios y entregarlos al personal encargado de la correspondencia, quien registra la información de la respuesta en el formato entrega de respuesta a solicitudes, posteriormente son entregadas al personal de mensajería.</p> <p>Para verificar el envío de las respuestas se deja registro en el sistema de la fecha, la hora y quien recibe, esto con el fin de contrarlar el tramite cundo el personal de mensajería entrega radicado.</p> <p>Finalmente, las solicitudes y respuestas son archivadas en un único archivo de acuerdo a lo establecido en la ley.</p> <p>Nota: El Secretario o Subsecretario debe revisar la respuesta generada y avalarla para generar el cierre de la misma en el sistema. En caso de requerir gestión adicional, el secretario o Subsecretario lo debe notificar al profesional delegado para cumplir el requerimiento hasta el aval.</p>	Secretario, Subsecretarios, Profesionales Universitarios, Secretaria Ejecutiva y/o quien se delegue, Auxiliares Administrativos	Oficios Anexos con la información solicitada Formato de entrega de respuesta a solicitudes Base de datos

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO INFRAESTRUCTURA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES			
VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
03-Sep-18	05	IN-P-004	5 de 6	

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
4. Seguimiento a trámite de solicitudes y respuestas: La persona encargada de la correspondencia, realiza una revisión del sistema, identificando las solicitudes con plazo del trámite vencido o próximo a vencer, y lo reporta al secretario o subsecretario, para que tome las medidas pertinentes junto con el profesional delegado.	Secretario y Subsecretarios Secretaria Ejecutiva y/o quien se delegue	Libro radicador

7. NORMATIVIDAD LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1755 de junio 30 de 2015
- Ley 594 de 2000

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se cambia PQRS por PQRD En el Objetivo, se incluyó otro origen de PQRD. En definiciones, se incluyeron definiciones requeridas En generalidades, se incluyen los siguientes títulos, acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015: Radicación de PQRD, contenido de las PQRD, atención prioritaria de peticiones, términos para resolver PQRD, funcionario sin competencia y peticiones masivas. Contenido: Se adecuaron las actividades según el funcionamiento de la Base de Datos PQRD	06-Ago-15	02
2	Se modifica la sección de contenido parte 2. Analizar la PQRD y asignar responsable. El nuevo responsable de asignación de las PQRDs será la Auxiliar Administrativo y se modifica la parte 3. Tramitar y cerrar la PQRD. Numeral C Solicitud de información documental y/o asesoría. Los responsables de hacer el cierre a las PQRDs son los Subsecretarios de urbana y rural y de notificar al delegado en caso de requerir gestión adicional. Adicionalmente se elimina la tarea 5. Satisfacción del Usuario / UCAC	21 junio 2016	03
3	Se modifica el nombre del procedimiento, Trámite, seguimiento y control de PQRD a Trámite y seguimiento a solicitudes, teniendo en cuenta que, a nivel general de SGC, se estableció un procedimiento para el trámite y seguimiento de PQRD	01/12/2017	04



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO INFRAESTRUCTURA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

VIGENCIA
03-Sep-18

VERSIÓN
05

CODIGO
IN-P-004

PÁGINA
6 de 6

	Se cambia en el contenido del procedimiento los términos PQRD por Solicitudes.		
	Se elimina la actividad 5, puesto que la medición de la satisfacción de usuario la realiza el proceso de mejora continua.		
4	En las generalidades, capítulo contenido de solicitudes y peticiones se elimina el párrafo dos. Se modifica la actividad número 2. Se eliminan de la actividad 3 literal a, b y c y se modifica redacción. En la actividad 3 se anexa el formato de entrega de respuesta a solicitudes. Se anexa en el punto 7 normatividad: Ley 594 de 2000.	03/09/2018	05

Elaborado por:

DIANA SARRALDE GOMEZ
Coordinadora de Calidad - Contratista

Revisado por:

MARTHA CECILIA DAVILA FIGUEROA
Lider Proceso Mejora Continúa

Aprobado por:

x
VIVIANA CABRERA CASTILLO
Lider Proceso Infraestructura