

 ALCALDÍA DE PASTO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD Y REQUERIMIENTOS DE ÓRGANOS DE CONTROL			
	VIGENCIA 3-May-21	VERSIÓN 01	CODIGO PE-P-009	PÁGINA 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como también de los requerimientos de los órganos de control que le corresponden resolver al despacho del Alcalde Municipal de Pasto y a la Oficina Asesora del Despacho, de conformidad con la normatividad vigente y las competencias legales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Despacho de Alcalde de Pasto y la Oficina Asesora del Despacho; inicia con la recepción de la PQRSD y/o requerimiento de los órganos de control a través de los canales oficiales establecidos por la Alcaldía Municipal de Pasto, y termina con la respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición del ciudadano y/o traslado de PQRSD a la dependencia, entidad pública o privada competente.

3. RESPONSABLE.

El responsable de garantizar el cumplimiento de este procedimiento y de su monitoreo es el Asesor del Despacho del Alcalde.

4. DEFINICIONES.

Petición: Petición, por motivos de interés general o particular, mediante la cual una persona solicita, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el requerimiento de información, la consulta, examen o requerimiento de copia de documentos, la formulación de una consulta, queja o denuncia.

Petición de Documentos y/o Solicitudes de Información: Petición, por motivos de interés general o particular, a través de la cual una persona solicita documentos o información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

 ALCALDÍA DE PASTO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD Y REQUERIMIENTOS DE ÓRGANOS DE CONTROL			
	VIGENCIA 3-May-21	VERSIÓN 01	CODIGO PE-P-009	PÁGINA 2 de 5

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Canales para la recepción de PQRSD: Son los canales establecidos por la Alcaldía Municipal de Pasto, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia del despacho del Alcalde o de la Oficina Asesora del Despacho, así:

1. Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por Alcaldía Municipal de Pasto, a través de los cual se pueden formular y atender las PQRSD: contactenos@pasto.gov.co // unidaddecorrespondencia@pasto.gov.co

2. Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal y/o correo electrónico.

3. Canal Presencial: Permite el contacto directo con el grupo de unidad de correspondencia de la administración municipal, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas adelantando el trámite de radicación y posterior redireccionamiento.

5. CONTENIDO

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<p>1. Recibir la PQRSD a través de los canales oficiales establecidos; quien tenga a cargo canales oficiales de atención al ciudadano, recibe la PQRSD debidamente direccionada por Unidad de Correspondencia o cuando en su momento sean remitidas por competencia de las dependencias adscritas a la administración municipal, las entidades públicas o privadas o los órganos de control.</p>	<p>Funcionario(a) administrativo provisional Funcionario(a) profesional y secretarial de libre nombramiento y remoción Personal de prestación de servicios profesionales del despacho del Alcalde de Pasto Asesor (a) del Despacho</p>	<p>Canales Electrónicos despacho@pasto.gov.co alcalde@pasto.gov.co despachopasto@pasto.gov.co seguimientodespacho@pasto.gov.co</p> <p>Libro Radicador</p>

 ALCALDÍA DE PASTO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD Y REQUERIMIENTOS DE ÓRGANOS DE CONTROL			
	VIGENCIA 3-May-21	VERSIÓN 01	CODIGO PE-P-009	PÁGINA 3 de 5

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<p>2. Tramitar la PQRSD: una vez recibida la PQRSD a través de los canales oficiales de atención al ciudadano, realiza un análisis o revisión de la información allegada, con el fin de establecer la naturaleza del asunto para proyectar la respectiva respuesta o remitir al funcionario del nivel asesor o profesional del despacho o la oficina asesora del despacho para el trámite pertinente de proyección de respuesta.</p>	Funcionario(a) administrativo provisional, Funcionario(a) profesional y secretarial de libre nombramiento y remoción Personal de prestación de servicios profesionales del despacho del Alcalde de Pasto Asesor (a) del Despacho	Canales Electrónicos despacho@pasto.gov.co alcalde@pasto.gov.co despachopasto@pasto.gov.co seguimientodespacho@pasto.gov.co Libro Radicador
<p>3. Trasladar la PQRSD cuando no es competencia del despacho del Señor Alcalde de Pasto o la Oficina Asesora del Despacho: En el momento en que haya llevado a cabo el análisis o la revisión del asunto y estableció que no es competencia de la dependencia, de conformidad con las disposiciones relacionadas en la Ley 1755 de 2015, dará traslado de la PQRSD a la dependencia de la administración municipal o entidad pública o privada competente.</p> <p>Nota. En el evento en que no se realice el traslado de la PQRSD por competencia a la dependencia de la administración municipal o entidad pública o privada, deberá tramitarse la proyección de respuesta por el(a) funcionario(a) que recepciono la PQRSD.</p>	Funcionario(a) administrativo provisional, Funcionario(a) profesional y secretarial de libre nombramiento y remoción Personal de prestación de servicios profesionales del despacho del Alcalde de Pasto Asesor (a) del Despacho	Canales Electrónicos despacho@pasto.gov.co alcalde@pasto.gov.co despachopasto@pasto.gov.co seguimientodespacho@pasto.gov.co Minuta de oficio del despacho (1000/xxx-202x) Minuta de oficio de la oficina asesora del despacho (1110/xxx-202x)



ALCALDÍA DE PASTO

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD Y REQUERIMIENTOS DE ÓRGANOS DE CONTROL

VIGENCIA

3-May-21

VERSIÓN

01

CODIGO

PE-P-009

PÁGINA

4 de 5

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<p>4. Proyectar respuesta de la PQRSD: según sea el caso, conforme a la fecha de radicación de la PQRSD y de los términos de tiempo establecidos en la Ley 1755 de 2015, debe proyectar la respuesta para firma del alcalde o el asesor del despacho.</p> <p>Nota. En el evento en que la proyección de la respuesta tenga observaciones, se debe adelantar las correcciones pertinentes de manera inmediata.</p>	Funcionario(a) administrativo provisional, Funcionario(a) profesional y secretarial de libre nombramiento y remoción Personal de prestación de servicios profesionales del despacho del Alcalde de Pasto Asesor (a) del Despacho	Minuta de oficio del despacho (1000/xxx-202x) Minuta de oficio de la oficina asesora del despacho (1110/xxx-202x)
<p>5. Notificar respuesta a la PQRSD: una vez tenga la respuesta debidamente revisada, aprobada y firmada por el alcalde o asesor del despacho, según corresponda, notifica la misma al peticionario.</p>	Funcionario(a) administrativo provisional, Funcionario(a) profesional y secretarial de libre nombramiento y remoción Personal de prestación de servicios profesionales del despacho del Alcalde de Pasto Asesor (a) del Despacho	Canales Electrónicos despacho@pasto.gov.co v.co alcalde@pasto.gov.co despachopasto@pasto.gov.co seguimientodespacho@pasto.gov.co
<p>6. Archivar la PQRSD: procede al archivo del documento de acuerdo a la naturaleza del asunto.</p>	Funcionario(a) administrativo provisional, Funcionario(a) profesional y secretarial de libre nombramiento y remoción Personal de	Copia del recibido de respuesta y anexos Oficio de respuesta original, anexos y baucher de envió.

 ALCALDÍA DE PASTO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSY Y REQUERIMIENTOS DE ÓRGANOS DE CONTROL			
	VIGENCIA 3-May-21	VERSIÓN 01	CODIGO PE-P-009	PÁGINA 5 de 5

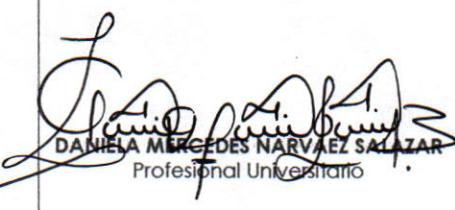
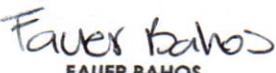
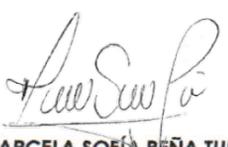
TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	prestación de servicios profesionales del despacho del Alcalde de Pasto Asesor (a) del Despacho	

6. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 734 de 2002 derogada por la Ley 1952 de 2019.
- Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y la Ley 2080 de 2021.
- Ley 1712 de 2014, corregida por el Decreto 2199 de 2015.
- Decreto Municipal No. 0129 de 2020.

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

Elaborado por:  DANIELA MERCEDES NARVAEZ SALAZAR Profesional Universitario	Revisado por:  FAUER BAHOS Asesor del Despacho del Alcalde Código 115 – Grado 15	Aprobado por:  MARCELA SOFÍA PEÑA TUPAZ Líder del Proceso Planeación Estratégica
---	--	---