 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PQRSD			
	FECHA 30-Ene-23	VERSIÓN 01	CODIGO GD-P-016	PAGINA 1 de 11

1. OBJETIVO

Realizar la oportuna y eficaz atención para la gestión de PQRSD institucionales recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Dependencias de la Administración Municipal para la gestión de PQRSD, inicia desde el ingreso por los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, hasta la emisión de la respuesta y notificación al ciudadano y posterior archivo de acuerdo a las tablas de retención documental.

3. RESPONSABLE

El responsable de garantizar el cumplimiento y monitoreo de este procedimiento, es el (la) Jefe de Archivo y Gestión Documentales con apoyo del profesional que lidera la Unidad de Correspondencia.


4. MARCO LEGAL

-Constitución Política de Colombia: Art. 23 "Constitución Política de Colombia: Art. 23 . "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".

-Ley 594 de 2000 Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014."Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones del Congreso de Colombia".

Ley 1755 de 2015 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma"

Acuerdo 060 de 2001 Archivo General de la Nación."Por El Cual Se Establecen Pautas Para La Administración De Las Comunicaciones Oficiales En Las Entidades Públicas Y Las Privadas Que Cumplen Funciones Públicas"

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PQRSD			
	FECHA 30-Ene-23	VERSIÓN 01	CODIGO GD-P-016	PAGINA 2 de 11

5. DEFINICIONES

Acceso a documentos de archivo: derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Anexo: son aquellos documentos que dan soporte a la información de un proyecto.

Archivo: conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

Asunto: contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.

Canal: medios de atención al público, enfocados a satisfacer las necesidades de la comunidad a través de la prestación de servicios.


Ciclo vital del documento: etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

Clasificación documental: fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Código: identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

Comunicaciones oficiales: comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Consulta de documentos: acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PQRSD			
	FECHA 30-Ene-23	VERSIÓN 01	CODIGO GD-P-016	PAGINA 3 de 11

Correo electrónico: también conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), pero también permite nombrar a otros sistemas similares que utilicen distintas tecnologías. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.).

Entes de control: son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal

Digitalización: técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Documento: información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.


Fechas extremas: fechas que indican los momentos de inicio y de conclusión de un expediente, independientemente de las fechas de los documentos aportados como antecedente o prueba. Fecha más antigua y reciente de un conjunto de documentos.

Follar: acción de numerar hojas.

Ordenación documental: fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

PQRSD: son tipos de petición entre ellas, P, Petición de información o consulta, Q queja, R reclamo, S sugerencia y D denuncia.

Radicación de comunicaciones oficiales: procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PQRSD			
	FECHA 30-Ene-23	VERSIÓN 01	CODIGO GD-P-016	PAGINA 4 de 11

propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.


Recepción de documentos: conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Registro de comunicaciones oficiales: procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Tipo documental: unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

6. GENERALIDADES

- Acorde a lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001, en su artículo 3ro. y el Acuerdo 048 de 2014, Establece como único punto de radicación a la Unidad de Correspondencia.
- De acuerdo a los lineamientos de gestión documental, es responsabilidad de los directores, Secretarios, Jefes de Oficina, dar respuesta clara, precisa, oportuna y de fondo, en los términos que establece la Ley 1755 de 2015.
- Todas las respuestas que emita la Alcaldía de Pasto, deben registrarse en la Unidad de Correspondencia.
- Utilizar los canales de atención oficiales tanto para ingreso como para salidas de las PQRSD.
- Todas las dependencias, deben acogerse a los lineamientos de codificación entregados por la Oficina de Archivo y Gestión Documental y radicado único de envío o salida.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PQRSD			
	FECHA 30-Ene-23	VERSIÓN 01	CODIGO GD-P-016	PAGINA 5 de 11

- En caso de que las Dependencias reciban PQRSD por canales institucionales, están obligadas a remitir a la Unidad de Correspondencia para la respectiva radicación y trámite.
- Las Dependencias están obligadas a consignar en el asunto del documento de respuesta, el número de radicado de la Unidad de Correspondencia

7. CONTENIDO

- GESTIÓN DE PQRSD** (Física o virtual a través del correo institucional contactenos@pasto.gov.co)

TAREA	PUNTOS CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>1. Radicar documento en la Unidad de Correspondencia. Una vez se receptiona la PQRSD de forma física o virtual – a través del correo institucional contactenos@pasto.gov.co) inmediatamente se asigna un número único de radicado, se registra y clasifica,</p> <p>Cuando la PQRSD, sea ingresada por plataforma PQRD, ésta le asigna de manera automática el número de radicado, el cual se debe tener en cuenta para seguimiento y control.</p>		<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p> <p>Personal asignado Unidad de Correspondencia</p>	<p>Comprobante consecutivo de entrega</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE PQRSD

FECHA
30-Ene-23

VERSIÓN
01

CODIGO
GD-P-016

PAGINA
7 de 11

TAREA	PUNTOS CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>Unidad de Correspondencia con las observaciones respectivas para redireccionamiento.</p> <p>Nota: Si pasado un día, la dependencia responsable, evidencia que no es de su competencia y no cumplió con la obligación de hacer la devolución a la Unidad de Correspondencia, la Dependencia será responsable de redireccionar a la Dependencia Competente e informar de manera inmediata a la Unidad de Correspondencia, para el respectivo control.</p> <p>Si la Dependencia es competente para atender la PQRSD, el citado funcionario hace entrega de manera inmediata al Director, Secretario o Jefe de la dependencia, para conocimiento, gestión y respuesta, de acuerdo a los términos establecidos en la Ley.; quien, distribuirá las PQRSD, a los funcionarios de acuerdo a competencia y a la estructura interna, para la respuesta oportuna.</p>			



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE PQRSD

FECHA
30-Ene-23

VERSIÓN
01

CODIGO
GD-P-016

PAGINA
6 de 11

TAREA	PUNTOS CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>2. Distribuir las PQRSD: Una vez establecida la dependencia competente para dar respuesta a la PQRSD (física o virtual), se procede a la entrega del documento dentro del mismo día o máximo al día siguiente, a la Dependencia responsable.</p> <p>Para el caso de las PQRSD ingresadas por plataforma, la distribución se realizará por este medio.</p> <p>Nota 1: Cuando se trate de PQRSD (física o virtual) de Entes de Control (Procuraduría, Personerías, Contralorías) se procede de acuerdo a lo establecido en el decreto 156 de 2022 artículo tercero, por medio del cual se modifica el decreto 465 de 2021.</p>		<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p> <p>Personal Asignado Unidad de Correspondencia</p>	<p>Comprobante consecutivo de entrega</p>
<p>3. Revisar por parte de la Dependencia responsable: El funcionario asignado para recepción de PQRSD, en la dependencia, procede a la revisión de la misma, para establecer si es de su competencia, de lo contrario hace devolución de inmediato o el mismo día a la</p>		<p>Funcionario Asignado dependencia.</p> <p>Director, Secretario o Jefe de Dependencia</p>	<p>Herramienta de Control de la Dependencia</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE PQRSD

FECHA

30-Ene-23

VERSIÓN

01

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

8 de 11

TAREA	PUNTOS CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
Esta actividad aplica de igual manera para las PQRSD, ingresadas a través de Plataforma.			
<p>4. Dar respuesta a la PQRSD: Los Directores, Secretarios o Jefes de Oficina, emiten respuesta clara, precisa, oportuna y de fondo conforme a los lineamientos establecidos en la norma y cumpliendo con el instructivo para elaboración de cartas de la Oficina de Archivo y Gestión Documental y se notificará al peticionario la respuesta dentro los términos legales.</p> <p>La respuesta a las PQRSD, ingresadas a través de plataforma PQRD, será enviada a la parte interesada a través del mismo medio, siempre y cuando, las respuestas y documentos anexos no superen 1 mega. Caso contrario es obligación de las Dependencias emitir la respuesta a través de los canales que disponga el peticionario.</p>		Director, secretario o Jefe de Dependencia Personal de apoyo en el control de entradas y salidas de LAS PQRSD	Herramienta de Control de la Dependencia Control de Respuestas
5. Notificar respuesta: La Dependencia notificará al peticionario a través de los		Funcionario Asignado dependencia	Notificación de PQRSD



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE PQRSD

FECHA

30-Ene-23

VERSIÓN

01


CODIGO

GD-P-016


PAGINA

9 de 11

TAREA	PUNTOS CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>canales dispuestos por la Entidad y teniendo en cuenta el medio por el cual la parte interesada requiera la respuesta, con copia a la Unidad de Correspondencia.</p> <p>Nota 1: En caso que los datos de notificación entregados por el ciudadano, estén errados o no se logró la notificación, se realizará la notificación a través de edicto.</p> <p>Nota 2: En caso de desistimiento tácito la Entidad expedirá acto administrativo de acuerdo al artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>En caso de respuestas a través de Plataforma PQRD, se evidencia notificación a través de los reportes que ésta genera.</p>		Personal de Mensajería	
<p>6. Controlar la PQRSD: La Unidad de correspondiente realizará el diligenciamiento de matriz de control de la gestión de las PQRSD, evidenciando los términos de cumplimiento de respuesta.</p> <p>Nota: En caso de no recibir la</p>		Unidad de Correspondencia	Matriz de seguimiento a PQRSD. Informe de PQRSD a UAC

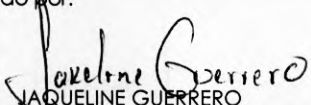
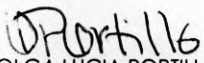
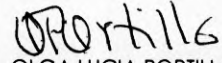
 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PQRSD			
	FECHA 30-Ene-23	VERSIÓN 01	CODIGO GD-P-016	PAGINA 10 de 11

TAREA	PUNTOS CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>respuesta oportuna emitida por las Dependencias, la Unidad de Correspondencia informará a la Unidad de Atención al Ciudadano para el control respectivo, de acuerdo a su competencia.</p>			
<p>7. Archivar las PQRSD: Se realiza la organización de acuerdo a las Tablas de Retención Documental – TRD</p>		<p>Funcionario Asignado dependencia</p>	<p>Formato Único de Inventario Documental – FUID</p>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PQRSD			
	FECHA 30-Ene-23	VERSIÓN 01	CODIGO GD-P-016	PAGINA 11 de 11

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se ajusta el objetivo Se adicionan definiciones, Se cambia la descripción del contenido,	19-10-2017	V-1

Elaborado por:  JAQUELINE GUERRERO Contratista de Archivo y Gestión Documental	Revisado por:  OLGA LUCIA PORTILLA GIRALDO Jefe (a) de Archivo y Gestión Documental	Aprobado por:  OLGA LUCIA PORTILLA GIRALDO Líder Proceso Gestión Documental
---	--	--