	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/ o Subproceso	Página: 1 de 6
	Procedimiento: PQRSDyF	

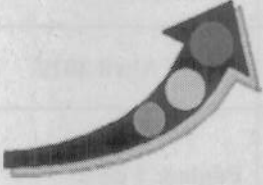
1. OBJETIVO Definir los pasos a seguir para el manejo de derechos de petición, Solicitudes de información, Tutelas, Denuncias, Demandas, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones, el cual sirve para realizar el registro y seguimiento, las cuales son interpuestas por los usuarios a través de correo electrónico, buzón de sugerencias, telefónicas, escritas, web (formato de PQRSDyF y verbales).

2. RESPONSABLE

Líderes de procesos y subprocesos y/o personal asignado según su competencia en el tema

3. DEFINICIONES

- **IMP:** Instituto de Movilidad de Pereira.
- **SAIA:** Sistema Administración Integral de Archivos
- **PQRSDyD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia, Demanda y felicitaciones
- **QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- **RECLAMO:** Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
- **SUGERENCIA:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Entidad.
- **DENUNCIA:** Es la acción y efecto de denunciar (avisar, notificar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública por haber cometido un delito o falta.
- **PETICION:** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas
- **Solicitudes de Información:** Es la petición formulada por los particulares para tener acceso a la información pública.
- **Tutelas:** Es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la constitución, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.
- **Demanda:** Iniciar un proceso judicial cuando se han vulnerado algunos derechos.
- **Felicitaciones:** Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/ o Subproceso	Página: 2 de 6
	Procedimiento: PQRSyDyF	

4. ALCANCE

Cubre la respuesta que se da a derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia del IMP, con base en lo estipulado en la ley bajo las siguientes circunstancias.

DERECHO DE PETICION: El derecho de petición puede presentarse:

- En interés general
- En interés particular
- Nombre propio.

QUEJAS: La queja puede ocasionarse porque:

- La entidad no cumple con su finalidad.
- Los particulares transgreden las normas que corresponde vigilar y hacer respetar a la entidad.
- Los servidores públicos cometen presuntas conductas irregulares en cumplimiento de sus funciones y transgreden sus deberes y obligaciones.
- Los particulares que tienen a cargo la prestación de un servicio público incurren en presuntas conductas irregulares en el desempeño de tales funciones.

RECLAMOS: Por la prestación del servicio:

- Cuando es lento y congestionado.
- Cuando el procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- Cuando el trámite es complejo.
- Cuando se exigen requisitos innecesarios.
- Cuando el proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo
- Por falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- Por falta de organización de la atención al usuario.

SUGERENCIA:

- Cuando el usuario considera una forma mejor de hacer las cosas y la da a conocer a la institución.

DENUNCIA:

- Cuando el usuario no se siente satisfecho por el servicio recibido y lo manifiesta a la institución a través de los diferentes medios.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/ o Subproceso	Página: 3 de 6
	Procedimiento: PQRSDyF	

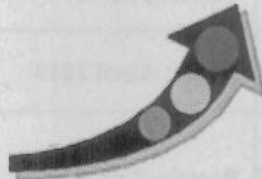
TUTELA: Mecanismo que utilizan los usuarios mayores de edad para exigir un derecho constitucional.

DEMANDA: Cuando el usuario recurre a un proceso judicial para hacer valer sus derechos.

FELICITACIONES: Cuando el usuario manifiesta a través de un escrito al Instituto de Movilidad de Pereira satisfacción por los servicios prestados.

5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

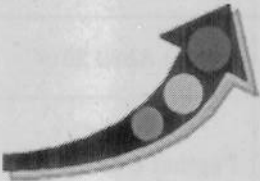
- En cuanto al objeto y modalidades de derechos de petición en el cual se incluye a menores de edad aplicar el artículo 13 de la ley 1755 del 2015
- Se requiere que el funcionario responsable, de prioridad a éste trámite cuando exista de por medio una solicitud externa ya sea un Derecho de Petición u otro mecanismo, teniendo en cuenta el artículo 20 de la ley 1755 del 2015 en donde se reconoce el derecho fundamental y la prioridad que se le debe dar a los periodistas.
- En caso de peticiones incompletas y desistimiento tácito o expreso de la petición, aplicar los artículos 17 y 18 de la ley 1755 del 2015.
- En caso de incumplimiento de los términos legales a las solicitudes formuladas y/o Derechos de Petición, el Director General requerirá mediante memorando al funcionario competente y al subdirector de su proceso sea contestado de manera inmediata dicha solicitud.
- Seguir el procedimiento establecido en la aplicación SAIA para la gestión de las PQRSDyF, con los canales de entrada y salida establecidos.
- Todas las PQRSDyF que se encuentren en el buzón de sugerencias serán tomadas como solicitudes escritas, para lo cual cada solicitud debe registrarse en el aplicativo SAIA y esta función está a cargo del profesional universitario encargado(a) de Control Interno Disciplinario.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8		Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/ o Subproceso		Página: 4 de 6
	Procedimiento: PQRSDyF		

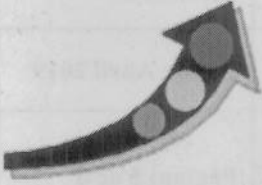
6. DESARROLLO

6.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL Y/O REGISTRO
1	Ingresar las PQRSDyF a través del aplicativo SAIA seleccionado el canal de entrada: Escrito(también se tiene en cuenta el buzón de sugerencias) Telefónico y presencial Correo electrónico Aplicación de denuncia Página web	Radicador de entrada Recepcionista Secretaria Ejecutiva (Dirección) Profesional Universitario Control Disciplinario Usuario Auxiliar administrativo de Movilidad	Aplicativo SAIA
2	Enviar reporte de las denuncias recibidas a través de la aplicación "denuncia" y estado de las mismas, al funcionario(a) asignado en la oficina de asesoría jurídica encargado del paso 8 y 9 de este procedimiento	Auxiliar administrativo de Movilidad	Reporte enviado
3	Recibir, revisar, clasificar y asignar todos los PQRSDyF ingresados por los diferentes canales a los responsables de dar trámite.	Rol Clasificador: Secretaria Ejecutiva (Dirección)	Trazabilidad del aplicativo SAIA.
4	Recibir, revisar y dar trámite a las solicitudes de los usuarios	Funcionario y/o personal de apoyo asignado para dar respuesta a la solicitud	Cambio de estado a leído en aplicativo SAIA
5	Dar respuesta a la solicitud: - Si está asignado a un solo funcionario; esta respuesta es final. Si el usuario requiere respuesta por medio de correo electrónico se debe enviar desde un correo oficial. - Si está asignado a varios	Funcionario y/o personal de apoyo asignado para dar respuesta a la solicitud	Documento terminado en aplicativo SAIA

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8		Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/ o Subproceso		Página: 5 de 6
	Procedimiento: PQRSDyF		

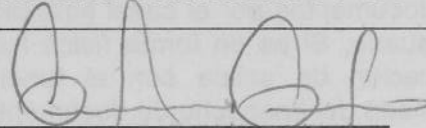
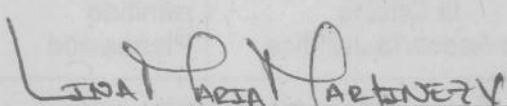
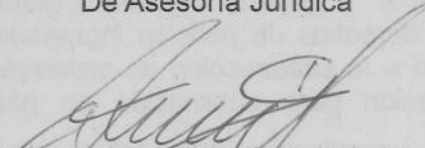
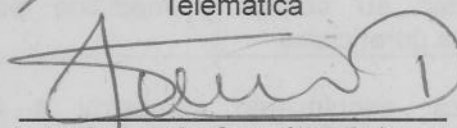
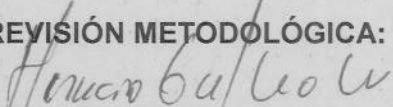
	funcionarios; esta respuesta es parcial y llega al clasificador		
6	Organizar y dar respuesta final al usuario en caso que los responsables sean varios. Si el usuario requiere respuesta a través de correo electrónico el clasificador lo realiza desde el correo oficial.	Rol Clasificador Secretaría Ejecutiva (Dirección)	Documento terminado en aplicativo SAIA
7	Cada funcionario encargado de la respuesta final debe imprimir y despachar los documentos por el canal solicitado por el usuario. Si es en forma física hacer la radicación de salida con el funcionario asignado del despacho de documentos del IMP.	Funcionario y/o personal de apoyo asignado para dar respuesta a la solicitud	Despachados en aplicativo SAIA
8	Relacionar y generar un informe mensual de los derechos de petición ingresados y enviarlo a la subdirección de sistemas de información para publicación en página WEB.	Funcionario asignado de la Oficina de Asesoría Jurídica	Informe generado y publicado en página web
9	Generar reportes estadísticos que faciliten el análisis del comportamiento las cifras y permitan su control y medición para efectos gerenciales	Funcionario asignado de la Oficina de Asesoría Jurídica	Indicador trimestral remitido a Planeación
10	Realizar seguimiento semestral a las PQRSDyF	Funcionario asignado de la Oficina de Asesoría Control Interno	Informe de seguimiento

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/ o Subproceso	Página: 6 de 6
	Procedimiento: PQRSyF	

7. BASE LEGAL: Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991, Ley 1437 de 2011 (código contencioso administrativo), decreto 019 de 2012, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, ley 1755 de 2015

8. ANEXOS: Informe de derechos de petición e informe de seguimiento de las PQRSyF

La responsabilidad de actualizar el procedimiento es del líder del proceso y/o subproceso y el visto bueno corresponde a la Subdirección general de Planeación.

PARTICIPARON EN EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	REVISADO Y APROBADO POR
 Daniel Julián Euse Lloreda Contratista Sistemas de información y telemática	 Andrea Carolina Calvo Arbeláez Jefe Oficina De Asesoría Jurídica
 Lina María Martínez Valencia Contratista -Planeación – Calidad	 Dany Alexander Orrego Cruz Subdirector Sistemas de Información y Telemática
	 Luis Fernando González Buitrago Jefe Oficina De Asesoría Control Interno
	REVISIÓN METODOLÓGICA:  Horacio Galeano Meneses Subdirector Planeación