	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>IMPRETICS E.I.C.E</b> Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SGI-AF</b>	<b>PRC-SAC-001</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		Fecha: Enero 2022
		Versión: 001
		Página 1 de 7

### 1. OBJETO


Recibir y tramitar los requerimientos de Atención del Ciudadano a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias (PQRS) y demás; con el objetivo de lograr una eficiente y eficaz respuesta al Servicio solicitado

### 2. ALCANCE

Inicia con el recibo y registro de todas las solicitudes y demás requerimientos hechos por el Ciudadano; pasando por el tramite interno y externo de las mismas, hasta el cierre efectivo de cada una de las solicitudes realizadas por el ciudadano.

### 3. DEFINICIONES:

- **Peticiones:** Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente (artículo 6 del Código Contencioso Administrativo), es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.
- **Queja:** Todo comentario realizado por el usuario en que se denote algún grado de insatisfacción, por fuera de lo establecido en su requerimiento. Def2. Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad presentada por una persona, en relación con una conducta que considere irregular de uno o varios servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas o la entidad en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Toda solicitud realizada por el usuario resultante del incumplimiento o no conformidad de algunas de las características pactadas en su requerimiento. Def2 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 producto o servicio o falta de atención de una solicitud.


	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>IMPRETICS E.I.C.E</b> Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SGI-AF</b>	<b>PRC-SAC-001</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Fecha:	Enero 2022
	Versión:	001
	Página 2 de 7	

- **Sugerencia:** Todo comentario realizado por los usuarios, diferente a una queja y/o reclamo, que redunde en un aporte al mejoramiento en la calidad de los servicios prestados por la entidad. Def2 Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncias:** 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.
- **Felicitaciones:** Son las expresiones recibidas que exaltan la labor de los colaboradores o procesos realizados en la Entidad.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Art 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 134 de 1994 que dicta las normas sobre los mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 850 de 2003 que reglamenta las veedurías ciudadanas.
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011 determina que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir los PQRSD.
- Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004 por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004
- Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.
- Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 1166 de 2016 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 y Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1499 de 2017 y demás Decretos Reglamentarios.
- Resolución 13437 de 1991 y la Ley 2150 de 1995 Art. 121



	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>IMPRETICS E.I.C.E</b> Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SGI-AF</b>	<b>PRC-SAC-001</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		Fecha: Enero 2022 Versión: 001 Página 3 de 7

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividades	Descripción	Registro	Responsables
01	<b>Recibir y Verificar PQRSD - Acuse</b>	<p>Recibir la PQRSD, bien sea de formal verbal o escrita a través de los canales dispuestos por IMPRETICS.</p> <p>Los canales para atender las PQRSD son:</p> <p><b>PQRSD verbales:</b></p> <p>a) Telefónico: PBX de la entidad.            b) Presencial: A través de la ventilla única o ante cualquier trabajador de la entidad.</p> <p><b>PQRSD escritas:</b></p> <p>a) Presencial: A través de la ventilla única, buzón de sugerencia o ante cualquier empleado de la entidad, ubicados en las oficinas de IMPRETICS.            b) Correo Físico o Certificado.            c) Enlace de PQRSD dispuesto en la pagina web de la entidad <a href="http://www.impretics.gov.co">www.impretics.gov.co</a>            d) Correo electrónico <a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>            e) Chat institucional dispuesto en la página web <a href="http://www.impretics.gov.co">www.impretics.gov.co</a></p> <p>Se verifica el documento contenga la información completa y si es de competencia de la Entidad; quien recibe, deberá informar verbalmente a solicitante los documentos que hagan falta, dato o informar la no competencia de la entidad para atender la solicitud; en caso de que el ciudadano / usuario insista en que se reciba en estas condiciones, deberá hacerlo.</p>	Formato de PQRSD	Responsable Gestión Documental / Responsable de Servicio al Ciudadano



SERVICIO AL CIUDADANO

IMPRETICS E.I.C.E.  
Nit: 890.309.152-9

SGI-AF

PRC-SAC-001

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Enero 2022

Versión: 001

Página 4 de 7

		Con la información suministrada por el ciudadano / usuario, deberá diligenciarse el formato correspondiente de PQRSD, dicho formato será compartido con el responsable de Gestión Documental y de Servicio al Ciudadano.		
02	Recibo de PQRSD -Acuse	<p>Asignar # de radicado empleando sistema de información o mecanismo digital al PQRSD recibido y notificarlo al Ciudadano / usuario o parte interesada para la identificación del trámite.</p> <p><b>Nota:</b> Si el PQRSD está relacionado con aspectos de Protección de Datos personales, el responsable de Servicio al Ciudadano deberá seguir lo dispuesto en el procedimiento de Protección de Datos Personales</p>	Formato de PQRSD	Responsable Gestión Documental
03	Tipificar la PQRSD	De acuerdo con las Tablas de Retención Documental TRD, se tipificarán las PQRSD en el sistema de información o mecanismo digital asignado.	Tabla de Retención Documental	Responsable Gestión Documental
04	Agendar PQRSD	<p>Determinar los tiempos de respuestas establecidos por Ley de acuerdo con la tipificación establecida en el punto anterior.</p> <p>Cuando la Queja, Reclamo o Denuncia pueda constituir falta disciplinaria, se enviará copia al jefe inmediato y/o supervisor al que le corresponda.</p>	Formato de PQRSD	Responsable de Servicio al Ciudadano
05	Analizar, informar y reasignar PQRSD	<p>Determinar el o las áreas competentes para responder la PQRSD que ingrese.</p> <p>Si por error involuntario el encargado de reasignar las PQRSD al área competente de respuesta, la direcciona mal; quien la recibe deberá</p>	Comunicado formal recibido al usuario	Responsable de Servicio al Ciudadano





SERVICIO AL CIUDADANO

IMPRETICS E.I.C.E  
Nít: 890.309.152-9

SGI-AF

PRC-SAC-001

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Enero 2022

Versión: 001

Página 5 de 7

		enviar de manera inmediata al competente o devolver nuevamente al Grupo de Atención al Ciudadano		
06	Revisar si la PQRSD es Justificada.	El responsable del Proceso relacionado con el PQRSD debe revisar la misma para determinar si es justificado o no, esto se realiza consultando los pliegos de condiciones, los términos de referencia, el Contrato, actas de reuniones, y/o cualquier documento que sea de manejo oficial del servicio	Formato de No conformidad y acción correctiva	Responsable de Servicio al Ciudadano
07	Revisar si la PQRSD es Justificada.	Determinar que la queja o reclamo no es justificada se debe elaborar un comunicado formal indicando las razones por las que se consideró que la queja o el reclamo no es justificada.  <b>Nota:</b> La revisión y aprobación debe darse por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación digital relacionadas con el reclamo o la apelación.	Oficio	Responsable de Servicio al Ciudadano
08	Análisis de la situación	Si la queja o reclamo es justificada, el responsable del proceso analiza las causas de la situación presentada y sigue el procedimiento de Acciones Correctivas, cuando determina que la queja o reclamo amerita su aplicación.	Formato de No conformidad y acción correctiva	Líder de Proceso
09	Acciones correctivas	El dueño del proceso a quien se confiere la corrección puede solicitar la aplicación de este procedimiento si lo considera necesario, se diligenciará el formato de <b>No conformidad</b> donde se determina el plan de acción para eliminar o solucionar la queja o reclamo. Si es una petición puntual se designarán los medios y responsables de darle trámite.	Formato de No conformidad y acción correctiva	Líder de Proceso
10	Término para proyectar respuesta de PQRSD	Los responsables de proyectar respuesta a las PQRSD asignadas, deberán efectuarlas con cinco (5) días de anterioridad al término de vencimiento.	Comunicado al cliente.	Líder de Proceso /



SERVICIO AL CIUDADANO

IMPRETICS E.I.C.E

Nit: 890.309.152-9

SGI-AF

PRC-SAC-001

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO


Fecha: Enero 2022

Versión: 001

Página 6 de 7

		Si la solicitud tiene un término menor, cuya respuesta la deba suscribir el Director General, deberá ingresar para revisión en su Despacho como mínimo dos (2) días antes de su vencimiento con los vistos buenos correspondientes.		Responsable de Servicio al Ciudadano
11	Envío respuesta PQRSD	El responsable de proyectar la respuesta al PQRSD asignado deberá elaborar la respuesta en los plazos establecidos, y enviarla al Responsable de Servicio al Ciudadano para su posterior radicación y entrega.	Comunicado al cliente.	Líder de Proceso / Responsable de Servicio al Ciudadano
12	Enviar comunicación al cliente	Enviar comunicado al ciudadano /usuario por parte del Responsable del Servicio al Ciudadano, en un plazo no mayor de <b>10 días hábiles</b> , presentando el plan de acción que se va a tomar para dar solución a la queja o reclamo del mismo.	Comunicado al cliente.	Responsable de Servicio al Ciudadano
13	Tratamiento de la PQRSD	Ejecutar el plan de acción en los plazos establecidos en el formato de No conformidad y según lo comunicado al cliente para dar solución a la Petición, Queja, Reclamo, Solicitud y/o Denuncia.	Formato de No conformidad y acción correctiva	Líderes de Proceso
14	Seguimiento de la PQRSD	Contactar al cliente e identificar el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada. Las observaciones del cliente las escribe en el formato de PQRSD, para hacer el seguimiento.	Formato de PQRSD	Responsable de Servicio al Ciudadano
15	Elaborar informe de PQRSD	Preparar, imprimir y socializar el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias a las siguientes dependencias de manera trimestral. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerencia</li> <li>▪ Dirección Administrativa Financiera</li> <li>▪ Dirección Comercial y Ventas</li> <li>▪ Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> </ul>	Informe de PQRSD	Responsable de Servicio al Ciudadano



	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>IMPRETICS E.I.C.E</b> Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-AF	<b>PRC-SAC-001</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		Fecha: Enero 2022
		Versión: 001
		Página 7 de 7

<b>16</b>	<b>Publicación de informe</b>	El comité Institucional de Gestión y Desempeño revisará el informe trimestral, para su aprobación y publicación	Informe de PQRSD	Dirección Administrativa y Financiera
<b>17</b>	<b>Consolidado de la información de PQRSD</b>	Auditar con una periodicidad mensual el consolidado actualizado de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias dispuestas en el Formato de PQRSD validando el cierre eficaz de las mismas.	Formato de PQRSD	Responsable de Servicio al Ciudadano

## 6. REGISTROS

- Documentos Internos
- F\_PQRSD
- F\_De Producto No conforme y acciones correctivas
- Comunicados al cliente.
- Protección de Datos Personales

## 7. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	Apartado Modificado	Descripción	Fecha
001	Todas las páginas	Creación del Documento	Febrero 2022

## 8. APROBACIÓN

Proyecto	Reviso  <b>Jairo García Londoño</b> Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó  <b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> <b>Dr. Fernando Céspedes Martínez</b> Presidente
Planeación – MIPG IMPRETICS		

## 9. ABREVIATURAS

No aplica.