

	Tipo de proceso:	APOYO	Código:	COM-P-1	Versión:	1
	Proceso:	Información y Comunicación	Fecha Aprobación:	30/07/2021		
	Procedimiento:	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)				
Productos:	PQRSD respondidas y matriz consolidada de PQRSD					
Control de cambios						
Elaboró		Revisó		Aprobó		
Marisol Montoya Sánchez - Auxiliar administrativo		Andrés Coy Rodríguez - Coordinador Gestión Documental		Cristian Armando Velandia Mora - Coordinador Grupo de Planeación		
Versión	Descripción					Fecha
1.0	Se crea el procedimiento de acuerdo a la actualización del Modelo de Operación por Procesos, articulando lo desarrollado en el documento denominado: SCI-PD-01 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS					jul-21
1. Responsable de Procedimiento						
Profesional 2028 grado 17 del Grupo de Planeación						
2. Objetivo						
Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (pqrSD) recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen del Instituto Caro y Cuervo (ICC) ante la ciudadanía y los grupos de interés.						
3. Alcance						
Comprende desde la recepción de las PQRSD que sean presentadas en el Instituto Caro y Cuervo hasta el control del envío oportuno y posterior cierre de las respuestas al ciudadano o el traslado a la entidad competente						
4. Condiciones generales						
<p>•Canales de atención. El ICC cuenta con los siguientes canales para la recepción de PQRSD: atención presencial, atención telefónica, formulario de PQRSD disponible en página web institucional, correo electrónico Institucional, buzones de sugerencias, y radicación por correspondencia.</p> <p>•Compilación de PQRSD por área. Este procedimiento establece que las cuatro grandes áreas del ICC: Dirección, Subdirección Académica, Facultad Seminario Andrés Bello y Subdirección Administrativa y Financiera, reciben en un correo único asignado a cada dependencia las PQRSD redireccionadas de acuerdo con el tema por el grupo de Gestión Documental después de su radicación. En cada área el directivo a cargo denomina a un encargado para distribuir las PQRSD a los servidores pertinentes, quienes proceden con la respuesta. Así mismo, este encargado fungirá como intermediario en su distribución en los casos que sean varios servidores responsables de la respuesta o en el caso de respuestas compartidas entre las otras tres áreas, pero en ningún caso será responsable de consolidar o responder la respuesta.</p> <p>•Destinatarios. El presente procedimiento tiene aplicabilidad para todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias –PQRSD- por medio de los canales de comunicación habilitados por el ICC.</p> <p>•Plazos de respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias remitidos serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes o posteriores que se relacionen con la materia, según se trate de interés particular o general.</p> <p>•Petición de niños, niñas y adolescentes: dentro de los 5 días siguientes a su recepción.</p> <p>•Petición de senadores o periodistas: dentro de los 5 días siguientes a su recepción.</p> <p>•Petición de información, documentos, copias o fotocopias: dentro de los 10 días siguientes a su recepción.</p> <p>•Petición entre autoridades: dentro de los 10 días siguientes a su recepción.</p> <p>•Petición de interés general v/o particular: dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> <p>•Quejas, reclamos y sugerencias: dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> <p>•Denuncias: dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> <p>•Consultas o peticiones mediante la cual se eleva una consulta al ICC en relación con las materias a su cargo: dentro de los 30 días siguientes a su recepción.</p> <p>•Trámite. Los requerimientos recibidos por los servidores públicos del ICC que sean considerados como una PQRSD, deberán ser enviados al Grupo de Gestión Documental para su radicación, seguimiento y control de estos, dando cumplimiento a la normatividad.</p> <p>•Excepciones a los plazos de respuesta. Ley 1755 de 2015, Art. 14. Parágrafo. "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la PQRSD debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".</p> <p>•Petición en lenguas indígenas, criollas, gitana o de señas. Cuando un ciudadano presente una solicitud en lenguas indígenas, criollas, gitana o de señas, el servidor realizará un registro de la misma en video o audio y procederá a su posterior traducción y respuesta.</p> <p>•Traslado a otra entidad. Cuando la PQRSD recibida no sea competencia del Instituto, se le debe radicar y dar traslado a la entidad competente de acuerdo con la ley 1755 de 2015 notificando al peticionario del traslado respectivo.</p> <p>•Clasificación de las PQRSD. El Grupo de Gestión Documental realizará la clasificación por tipo, asunto y origen de las PQRSD radicadas, sin perjuicio de las demás categorías documentales establecidas por el Grupo de Gestión Documental en las Tablas de Retención Documental y la ley 1755 de 2015. La categorización utilizada para las PQRSD, son las seis (6) establecidas en el documento "Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano" de la Función Pública: a) Petición, b) Queja, c) Reclamo, d) Sugerencia, e) Denuncia y f) Solicitud de acceso a la información pública.</p>						

Buzones físicos de sugerencias. Los formatos de los buzones de sugerencia, se recogerán y revisarán una vez a la semana; en la sede Yerbabuena la apertura del buzón será realizada por el coordinador del Grupo de Gestión Documental o su delegado, y en las sedes de Casa Cuervo y la Casa Rivas Sacconi la apertura la hará el Auxiliar Administrativo de planeación con funciones de servicio al ciudadano. En todos los casos se diligenciará el formato de apertura de buzones de sugerencias, y el auxiliar administrativo del grupo de Planeación con funciones de servicio al ciudadano registrará los datos en el formulario digital de PQRSD y continuará con las actividades descritas en este procedimiento.

PQRSD presentadas de forma verbal. El servidor que recibe la PQRSD verbal, debe diligenciar el formulario web de PQRSD con la información brindada, si es posible anexando archivo de voz; de esta forma se da inicio al procedimiento RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. Las peticiones verbales telefónicas presentadas por fuera de la jornada laboral, serán radicadas el día hábil siguiente y se les dará el trámite correspondiente, siempre y cuando suministren la información básica contenida. Entregando el número de radicado al peticionario para su seguimiento.

Respuesta al peticionario. El área responsable, elaborará la respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRSD, resolviéndola de forma pronta, completa, de fondo, utilizando lenguaje claro, para lo cual se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos en el Manual de servicio al ciudadano, sección de protocolos. Esta respuesta se enviará a la dirección física o electrónica suministrada por el usuario a través de los datos que se consignen al momento de radicación. En todos los casos, la respuesta debe entregarse en formato oficial de la entidad y remitirse dentro de los términos establecidos por la ley.

Seguimiento a respuestas. El Grupo de Planeación realizará el seguimiento y generará las alarmas tempranas a los diferentes procesos sobre las PQRSD recibidas; sin embargo, la responsabilidad de las respuestas a los peticionarios es deber del área responsable.

Queja o denuncia. Cuando se presente una denuncia por alguno de los canales de comunicación disponibles en la entidad, ésta será remitida directamente a la Subdirección Administrativa y Financiera, quien hará la gestión respectiva según lo establecido por el proceso disciplinario. Cuando un funcionario quiera remitir una queja contra otro funcionario del Instituto, debe radicarla directamente al secretario(a) del Comité de Convivencia directamente, sin pasar por Gestión Documental.

Correo Soy transparente. Gestión Documental revisa diariamente el correo electrónico, radica y redirecciona las posibles denuncias sobre actos de corrupción o posibles conflictos de interés al oficial de transparencia designado por la dirección general

Costo de copias a peticionario. El costo de las copias será el establecido en la normatividad interna pertinente, Costos de reproducción

*Valor y procedimiento en la expedición de las copias de documentos o reproducción de la información que reposa en la entidad. Resolución 0110 de 2020 de acuerdo a lo establecido en la Decreto 1081 de 2015, Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

Informe trimestral de PQRSD. El informe contendrá como mínimo la información establecida por la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 Decreto 1081 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Instituto Caro y Cuervo durante cada período evaluado en materia de cumplimiento a las respuestas oportunas a las peticiones.

Falta disciplinaria. Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario.

Archivo de las PQRSD de entrada y salida. La copia de las PQRSD de entrada y salida respondidas por cada una de las áreas, debe quedar en su archivo electrónico y/o digital de repositorios y conformar un expediente en orden cronológico o numérico. Cuando se realice la transferencia a Gestión Documental se consolidará en la correspondiente serie documental. Es importante almacenar las respuestas, en particular cuando tienen incidencia en la historia laboral, clínica u ocupacional.

1. Las respuestas a las peticiones que emita el Instituto Caro y Cuervo con destino a personas naturales o jurídicas deberán estar firmadas por los funcionarios que ocupen los siguientes cargos:

- Director (a) General
- Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
- Subdirector(a) Académico (a)
- Decano(a) de la Facultad Seminario Andrés Bello
- Coordinadores de grupo o contratistas líderes de equipo

2. Las respuestas a peticiones dirigidas tanto a personas naturales como a entidades extranjeras y organismos internacionales únicamente podrán ser firmadas por la Dirección General del Instituto Caro y Cuervo o quien ocupe el cargo de asesor(a) de relaciones interinstitucionales.

3. externo en cumplimiento de la delegación que le haga la Dirección General, responderá todas las solicitudes, derechos de petición y otros que le soliciten las autoridades judiciales u otros organismos.

4. Las respuestas a solicitudes de entidades del Gobierno Nacional deben ser firmadas por la dirección general y/o por los subdirectores administrativo y financiero, subdirector(a) académico(a), decano(a) FSAB, coordinador del grupo de planeación, profesional de control interno de gestión y profesional de control interno disciplinario del Instituto Caro y Cuervo de acuerdo con las funciones inherentes a sus cargos.

Condiciones generales para la radicación, registro y distribución de las PQRSD

• **PQRSD de forma verbal, presencial o telefónica.** El funcionario que la recibe debe diligenciar en todos los casos el formulario web de PQRSD, si es posible anexando archivo de voz o con firma del peticionario.

• **PQRSD por correo electrónico.** todo funcionario y contratista que reciba una PQRSD debe informar inmediatamente al correo contactenos@caroycuervo.gov.co para proceder a su radicación.

• **PQRSD en buzones.** serán revisados semanalmente y se radicarán para su trámite según lo descrito en este procedimiento. Se aplicará cuando hayan visitas de ciudadanos o usuarios y estas se den por fuera del horario de atención, para lo cual se dispondrán en los puntos de atención formatos impresos para registro de la PQRSD.

• **PQRSD recibidas formulario web.** El coordinador de gestión documental o su delegado revisará diariamente el aplicativo del administrador de radicados de PQRSD y realizará su correspondiente radicación según este procedimiento.

• Una vez recibida cada PQRSD se le asignará el número de radicado de entrada que se convierte inmediatamente en referencia del radicado de salida.

• Se revisa si la PQRSD recibida es de competencia del Instituto Caro y Cuervo, en caso contrario será radicada y se dará traslado por no competencia; la PQRSD se redireccionará a la entidad competente y se copiará al peticionario, para que sepa del traslado.

• El encargado de Dirección General, Subdirección Administrativa y Financiera, Facultad Seminario Andrés Bello, o Subdirección Académica, recibe la PQRSD y la analiza:

• Las PQRSD serán direccionadas por gestión documental a los correos oficiales de cada una de las dependencias según el eje temático identificado en el instrumento de radicación según el servicio relacionado a la petición.

Remisión de la respuesta:

• **Respuestas físicas a través del operador de mensajería:** remitir a gestión documental la respuesta física para el envío a través del operador logístico de correo en los horarios establecidos por la entidad.

• **Remisión de respuesta electrónica:** El área encargada remite por correo electrónico la respuesta al peticionario, copiando al correo contactenos@caroycuervo.gov.co del grupo de gestión documental, con los anexos correspondientes y citando el número de radicado.

• **Respuestas a PQRSD recibidas por formulario web:** El área encargada remite por correo electrónico la respuesta al peticionario con los anexos correspondientes, copiando al correo contactenos@caroycuervo.gov.co del grupo de gestión documental y citando el número de radicado.

En todos los casos, la respuesta debe remitirse dentro de los términos establecidos por la ley y el grupo de gestión documental se encargará de cerrar la petición en el aplicativo y en el instrumento de control archivando en el repositorio correspondiente.

5. Documentos de Referencia

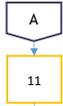
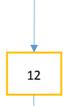
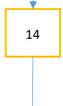
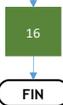
Formatos Relacionados	Referentes Técnicos
1. FORMATO PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y DENUNCIA 2. FORMULARIO DIGITAL DE PQRSD (DISPONIBLE EN PÁGINA WEB) 3. FORMATO DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS 4. PLANILLA DE COMUNICACIONES RECIBIDAS 5. MATRIZ CONSOLIDADO COMUNICACIONES OFICIALES	Documento CONPES 3649 de 2010: Establece la política nacional de servicio al ciudadano. Documento CONPES 3650 de 2010: Importancia de la estrategia de Gobierno en línea. Documento CONPES 166 de 2013: Política Pública Nacional de Discapacidad e inclusión social. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, el cual ordena a todas las entidades contar en su página web principal un espacio para que la ciudadanía presente denuncias por actos de corrupción realizados por los funcionarios de la entidad. Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano del Instituto Caro y Cuervo.

6. Definiciones

Término	Definición
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
Desistimiento expreso de una petición	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
Desistimiento tácito de una petición	Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento realizado por la autoridad, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales
Información pública	Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
Información pública clasificada	Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
Información pública reservada	Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes
Petición	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
Petición análoga	Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
Petición de consulta	Solicitudes relacionadas con las funciones y competencias específicas y establecidas para cada una de las dependencias del ICC.
Petición de documentación	Solicitudes de copias de documentos que reposan en cada una de las dependencias o en el archivo del ICC.
Petición de información	Solicitudes de información relacionadas con las funciones, competencias, servicios, horarios, dirección de correspondencia o canales de comunicación, entre otros, del ICC.

Petición incompleta	En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
Petición presencial	Toda petición que realice el usuario de forma presencial con un servidor del Instituto, debe ser registrada en el formulario web de PQRSD para darle el trámite correspondiente.
Petición verbal	En caso de presentarse peticiones verbales, el funcionario que la reciba deberá dejar constancia y radicar la petición, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos, según lo señalado en el Decreto 1166/16 Artículo 2.2.3.12.3 o la norma que lo sustituya adicione o modifique: 1.Número de radicado o consecutivo asignado a la petición. 2.Fecha y hora de recibido. 3.Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario 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. 4.El objeto de la petición. 5.Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. 6.La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que faltan, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. 7.Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. 8.Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal. PARÁGRAFO 1. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.
Peticiones verbales y/o escritas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia	Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, de conformidad con lo señalado en el Decreto 1166/16 Artículo 2.2.3.12.9.El Ministerio de Cultura, suministrará la base de datos que contenga la información de los intérpretes y cada entidad procederá al trámite de traducción con recursos propios.
Prioridad	Identificación que señala los registros o documentos que tiene mayor importancia y que por consiguiente requiere de mayor atención.
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Solicitud de acceso a la información pública	Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública". En el parágrafo se establece que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
Sugerencia	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

7. Descripción del procedimiento					
Nro.	Diagrama de Flujo	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Documento soporte de la actividad	Nota aclaratoria
1		Recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS), ya sea por medio físico o digital siguiendo la secuencia de actividades del PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS .	Auxiliar o técnico administrativo de Gestión Documental	Planilla de Comunicaciones Recibidas Repositorio de imágenes	
2		Radicar las PQRS asignando el número de radicado de entrada	Auxiliar o técnico administrativo de Gestión Documental	Planilla de Comunicaciones Recibidas Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales	
3		¿La PQRS que se recibe es competencia del Instituto Caro y Cuervo?	Auxiliar o técnico administrativo de Gestión Documental	Planilla de Comunicaciones Recibidas Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales	
4		Servicio al ciudadano informará al interesado de la misma forma en que se recibió la PQRS o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Radicará y remitirá la petición a la institución competente, enviando copia del oficio remisorio o correo al peticionario y al correo contactenos@caroycuervo.gov.co	Auxiliar Administrativo de Servicio al Ciudadano	Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales Correo electrónico	Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la PQRS por la autoridad competente.
5		Redireccionar al área o funcionario responsable, para la elaboración de la respuesta.	Auxiliar o técnico administrativo de Gestión Documental	Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales Correo electrónico	Cuando la PQRS llega directamente al correo de el servidor publico, se debe remitir directamente al correo contactenos@caroycuervo.gov.co para continuar con el procedimiento
6		Si la respuesta requiere varios responsables, reparte los temas, y el encargado de los grupos o equipos de trabajo elige al servidor que consolidará la respuesta final al momento de asignar los temas, máximo al día siguiente hábil.	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Correo electrónico	
7		¿Puedo dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley?	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	N.A	Revisar los tiempos de respuesta que se encuentran registrados en condiciones generales de este documento
8		El responsable de remitir la respuesta debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora e informando a la vez el plazo establecido en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, con copia al correo contactenos@caroycuervo.gov.co	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales Correo electrónico	
9		Preparar la respuesta al peticionario siempre por escrito, utilizando la plantilla definida para respuesta a PQRS	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Correo electrónico	
10		¿La respuesta requiere validación de la Dirección o el Contratista Asesor Jurídico?	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Correo electrónico	

Nro.	Diagrama de Flujo	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Documento soporte de la actividad	Nota aclaratoria
11		Si la respuesta requiere validación esta se debe remitir a la Dirección o Contratista Asesor Jurídico para su revisión y aprobación.	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Correo electrónico	
12		La Dirección o Contratista Asesor Jurídico debe recibir y validar las respuestas elaboradas, y retornar al área competente con visto bueno.	Contratista Asesor Jurídico o Director (a) general	Correo electrónico	
13		De acuerdo con el medio por el cual se recibió la PQRSD, se deberá remitir la respuesta ya sea por medio físico, digital o formulario web copiando al correo contactenos@caroycuervo.gov.co para generar el radicado de salida.	Subdirectores, decano, coordinadores o líderes de equipo	Correo electrónico, o respuesta en físico	Revisar en las condiciones generales los medios de respuesta de PQRSD
14		Radical las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) asignando el numero de radicado de salida y dar cierre en planilla de comunicaciones	Auxiliar o técnico administrativo de Gestión Documental	Planilla de Comunicaciones Recibidas Matriz Consolidado Comunicaciones Oficiales	
15		Realizar seguimiento y control de alertas tempranas generando el reporte semanal de seguimiento por medio de correo electrónico, con las fechas límite de respuesta por áreas y funcionarios responsables.	Auxiliar o técnico administrativo grupo de planeación (con funciones de servicio al ciudadano)	Correo electrónico de seguimiento de alarmas tempranas a los PQRSD	
16		Realizar el informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Auxiliar administrativo Grupo de Planeación con funciones de servicio al ciudadano Coordinador del Grupo de Planeación	Informe trimestral de Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias	
FIN					