

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		P-06ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 01
	SUBPROCESO: PROCEDIMIENTO PQRS		Página 1 de 5	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
01/10/2024	1	Versión original

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO
1	DIRECTOR
1	ASESOR DE CONTROL INTERNO
1	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
1	SUBDIRECTOR DE RECREACION Y DEPORTE

ELABORADO POR: Contratista SGC	REVISADO POR: Contratista SGC	APROBADO POR: Director
--	---	----------------------------------

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		P-06ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 01
	SUBPROCESO: PROCEDIMIENTO PQRS		Página 2 de 5	

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo definir como debe ser la recepción, tratamiento y seguimiento de las PQRS en el Instituto Municipal Para La Recreación Y El Deporte.

2. ALCANCE

Este proceso tiene como alcance todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por las diferentes partes interesadas al IMRD

3. DEFINICIONES

Petición de interés general: Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

Petición de interés particular: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o solicitud.

Petición de información: Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Municipio, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.

Queja: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que presta una autoridad administrativa.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

4. CONDICIONES GENERALES

Las Peticiones, quejas y reclamos se presentan en la Entidad telefónicamente, vía electrónica, de manera verbal y escrita.

Las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias pueden ser presentadas por el público interno y/o público externo.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		P-06ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 01
	SUBPROCESO: PROCEDIMIENTO PQRS		Página 3 de 5	

Si las Peticiones, quejas o reclamos son recibidas vía electrónica, el funcionario de la dependencia que la recibe deberá imprimirlo, y radicarlo en la ventanilla única de la entidad.

Las Peticiones, Quejas, y Reclamos son clasificadas como derechos de petición en interés general y particular y se les asigna 15 días contados a partir del día siguiente a su recepción para responder

5. DESCRIPCION

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1. RECIBIR LA PQRS	Reciba la PQRS y radíquela siguiendo las directrices Nota: si la PRRS fue recibida a través del formato en línea de la página web, se deberá imprimir y radicar en la ventanilla única de la entidad. Así mismo si la queja fue recibida de forma verbal, se deberá transcribir en una hoja y tomar los datos a la persona que esta poniendo la PQRS.	Cualquier Empleado-y/o ventanilla única	
2. COORDINAR EL TRATAMIENTO DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO	La queja y reclamo debe ser entregada a los niveles pertinentes de la empresa para que estos la lean y decidan si la queja o reclamo es viable.	Cualquier Empleado	Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
3. DEFINIR EL TRATAMIENTO DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO	Consulte el motivo y la posible solución de la petición, queja o reclamo con la(s) persona(s) que puede(n) y tienen la	Funcionario encargado	Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		P-06ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 01
	SUBPROCESO: PROCEDIMIENTO PQRS		Página 4 de 5	

	autoridad para resolverla de manera inmediata. Defina con esta(s) persona(s) el tratamiento que se le dará a la petición, queja ó reclamo y/ó los compromisos a asumir con el cliente. Así mismo registre el nombre de la persona responsable de ejecutar el tratamiento de la petición, queja o reclamo y la fecha límite de ejecución.		
4. DAR RESPUESTA AL CLIENTE	Comuníquese con el cliente e infórmelo acerca de la decisión tomada para solucionar su petición, queja o reclamo.	Funcionario encargado	
5. REALIZAR EL SEGUIMIENTO	Realice el seguimiento verificando que se cumpla el tratamiento previsto de la petición, queja o reclamo y/o los compromisos adquiridos con el cliente en la fecha límite planificada para su ejecución. Registre en el formato “Recepción y tratamiento de quejas y reclamos” la siguiente información: Nombre de la persona que verificó la	Responsable designado por la gerencia	Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

	ejecución del tratamiento previsto y la fecha de verificación, Los resultados obtenidos y las observaciones que considere necesarias.		
6. CONFIRMAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Una vez realizado el seguimiento, comuníquese con el cliente para determinar si está satisfecho con la forma en que se dio solución a la petición, queja o reclamo y registre el resultado en el formato “Recepción y tratamiento de quejas y reclamos.	Funcionario encargado	Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
F-06ES	Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias