

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSDF
FECHA:	17/02/2023
VERSIÓN:	1.0



Empresa de Desarrollo Urbano
y Rural de Dosquebradas

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
1	Recibir y radicar la solicitud por alguno de los medios disponibles, (telefónico, por escrito de manera directa o por la página web y/o el correo institucional, o Buzón virtual o físico, verbal)	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Ejecutiva Contratista de apoyo administración Página WEB (cuando sea del caso) Contratista de apoyo gestión documental 	Humanos, Ventanilla Atención al Ciudadano Equipo de computo Equipo de Comunicación Buzón de PQRSDF. Página WEB, SAIA	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de Colombia MIPG Decreto 489 de 1998 decreto 1081 de 2015 Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea, Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo. 	Radicación de la solicitud en el SAIA Registrar información del quejoso: Nombre y apellidos, Teléfono, gerencia, Cédula de Ciudadanía, Correo electrónico "si lo tiene", descripción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación.	Revisar constantemente El correo institucional, el Buzón virtual y físico; Diligenciamiento y verificación de registros en el aplicativo SAIA.

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSD
FECHA:	17/02/2023
VERSIÓN:	1.0



Empresa de Desarrollo Urbano
y Rural de Dosquebradas

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD) DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
2	Revisar y direccionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Ejecutiva Asesor (a) de Control Interno Gerente General 	Humanos, Equipo de oficina Equipo de computo SAIA	<ul style="list-style-type: none"> Constitución de Colombia MIPG Decreto 489 de 1998 decreto 1081 de 2015 Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea, Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo. Código del Procedimiento Administrativo CPCA 	SAIA. Si no es de la competencia de EDOS trasladar la queja a la Entidad pertinente y notificar al quejoso. Dejar registro y evidencia de este hecho en los formatos respectivos.	<p>Verificar la evidencia del registro.</p> <p>Revisar las PQRSD de acuerdo con la temática y competencia de EDOS</p> <p>Delegar al funcionario o dependencia responsable y hacer seguimiento a su cumplimiento y solución.</p>
3	Remitir a la asesoría jurídica los Derechos de Petición, queja, reclamo, sugerencias, denuncias (PQRSD) en los	<ul style="list-style-type: none"> Abogado (a) Externo (a) contratista de apoyo al área. 	Humanos, Tecnológicos y de la información SAIA	Artículo 23 y 74 de Constitución Política de Colombia, artículo 13 a 33 del código de	Documentación dirigida a la Empresa y	Verificar la fecha de ingreso a la Empresa mediante el aplicativo SAIA y Verificar que el

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSDF
FECHA:	17/02/2023
VERSIÓN:	1.0



Empresa de Desarrollo Urbano
y Rural de Dosquebradas

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
	cuales se aduzca vulneración de los derechos fundamentales.			procedimiento administrativo y de lo Código Contencioso Administrativo., en concordancia con la ley 1755 de 2015. Decreto 1166 de 2016. Decreto 019 de 2012	correspondencia despachada.	argumento de la petición sea razonable con fundamento jurídico
4	Cuando se trate de Denuncias se deberá trasladar a la Oficina de Control Disciplinario Interno, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir conforme a la normativa vigente en materia de control disciplinario y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces y Abogado (a) Externo. 	Humanos, Tecnológicos y de la información SAIA	Articulo 13 a 33 del código de procedimiento administrativo y de lo Código Contencioso Administrativo., en concordancia con la ley 1755 de 2015. Decreto 1166 de 2016. Decreto 019 de 2012	Documentación dirigida a la Empresa, correspondencia despachada y traslado al ente de control si se requiere.	Verificar que se realice el trámite adecuado a la normatividad vigente

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSDF
FECHA:	17/02/2023
VERSIÓN:	1.0



Empresa de Desarrollo Urbano
y Rural de Dosquebradas

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
5	Reunir la documentación e información necesaria para dar la respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario a quien se delegue por su competencia • Asesor (a) de Control Interno, Abogado Externo 	Humanos, técnicos, tecnológicos y de la información SAIA	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de Política Colombia • MIPG • Decreto 489 de 1998 • decreto 1081 de 2015 • Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea, • Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo. • Código del Procedimiento Administrativo CPCA 	Documentos existentes en la Empresa, archivo en general.	Verificar que no se venzan los términos establecidos por la norma.

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSDF
FECHA:	17/02/2023
VERSIÓN:	1.0



Empresa de Desarrollo Urbano
y Rural de Dosquebradas

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
6	Dirigir al peticionario la respuesta de la PQRSDF	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Ejecutiva, Gerente General, Abogado Externo, Contratista de apoyo al área Jurídica persona responsable de la mensajería de la Empresa. 	Humanos, técnicos, tecnológicos y de la información SAIA	<ul style="list-style-type: none"> Constitución de Colombia MIPG Decreto 489 de 1998 decreto 1081 de 2015 Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea, Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo. Código del Procedimiento Administrativo CPCA 	SAIA	<p>Verificar que se anexen todos los soportes que debe contener dicha respuesta.</p> <p>Poder diligenciado cuando el caso lo amerite.</p>
7	Dirigir copia de la respuesta de los PQRSDF mediante oficios remisorios a la Personería y	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Ejecutiva Abogado Externo (a) 	Humanos, técnicos, tecnológicos y de la información, SAIA	Artículo 23 y 74 de Constitución Política de Colombia, artículo 13 a 33 del código de	Los oficios recibidos del peticionario y de	Verificar que se haya entregado oportunamente al

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSDF
FECHA:	17/02/2023
VERSIÓN:	1.0



Empresa de Desarrollo Urbano
y Rural de Dosquebradas

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
	Procuraduría, cuando así se requiera.	<ul style="list-style-type: none"> contratista de apoyo en mensajería 		procedimiento administrativo y de lo Código Contencioso Administrativo., en concordancia con la ley 1755 de 2015. Decreto 1166 de 2016. Decreto 019 de 2012	los entes de control. Respuesta al peticionario por parte del EDOS SAIA	peticionario la respuesta de la PQRSDF
8	Medir la satisfacción de los usuarios semestralmente utilizando el formato, tabular y analizar resultados, enviarlos a Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Ejecutiva Asesor (a) Control Interno Miembros Alta Gerencia, 	Humanos, Equipo de oficina y de Computo, SAIA	<ul style="list-style-type: none"> Constitución política de Colombia MIPG Decreto 489 de 1998 decreto 1081 de 2015 Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea, 	Formato Guía de Satisfacción a la Comunidad	<p>Verificar que se realicen las encuestas por parte del ciudadano ya sean físicas o por medio del link habilitado.</p> <p>Analizar el resultado. Direccionar las acciones de mejora pertinentes, hacer uso del formato plan de mejoramiento.</p>

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSDF
FECHA:	17/02/2023
VERSIÓN:	1.0



Empresa de Desarrollo Urbano
y Rural de Dosquebradas

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
				<ul style="list-style-type: none"> Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo. Código del Procedimiento Administrativo CPCA 		
9	Elaborar informe.	Secretaria Ejecutiva	Humanos, Equipo de oficina y de Computo Conmutador, SAIA	<ul style="list-style-type: none"> Constitución de Política de Colombia MIPG Decreto 489 de 1998 decreto 1081 de 2015 Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea, Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo. 	Éste deberá tener la siguiente información: Número de peticiones reclamos, quejas, denuncias o sugerencias, y clasificado por temas, número de respuestas dadas dentro de los términos y/o fuera de él.	Formato creado para tal fin Radicación y formato control de Correspondencia

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSDF
FECHA:	17/02/2023
VERSIÓN:	1.0



Empresa de Desarrollo Urbano
y Rural de Dosquebradas

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
				<ul style="list-style-type: none"> Código del Procedimiento Administrativo CPCA 	Reportar el informe consolidado a la alta Gerencia y a la Asesoría de Control Interno.	

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Jessica Restrepo Auxiliar Administrativa área jurídica	Paola Andrea Franco Delgado Contratista de apoyo área jurídica	Luis Ernesto Valencia Ramírez Gerente General