

## 1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por Movilidad Futura S.A.S. mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la recepción de las PQRS escritas y verbales a través de los diferentes medios (presencial, telefónica, correo electrónico, página web), y termina con la respuesta oportuna de las mismas y una solución definitiva del asunto informado.

## 3. RESPONSABLE

Líderes de Procesos - Gerencia.

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Petición:** Solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

**4.2. PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**4.3. Queja:** La expresión o manifestación por parte del cliente de una inconformidad o descontento respecto del producto o prestación del servicio.

**4.4. Reclamo:** manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de una autoridad administrativa.

**4.5. Sugerencias:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

**4.6. Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario, contratista o con el proceso que genera el servicio.

**4.7. Radicación:** Es el procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley.

**4.8. Recepción:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una Institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por los funcionarios o por una persona natural o jurídica.

**4.9. Satisfacción:** Grado de cumplimiento de las expectativas de un usuario.

**4.10. Usuario:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios.

**4.11. Trámite:** Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Constitución Política de Colombia:

Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales

Artículo 74: (Constitución Política de Colombia): Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

- Ley 1437 de 2011. Artículo 5. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

- Decreto 1166. de 2016. Por el cual se 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

## 6. CONDICIONES GENERALES:

6.2 Todas las comunicaciones externas, sin importar su procedencia, deben ingresar por el correo institucional [servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co), de la unidad de Atención al Ciudadano, la cual dispondrá de inmediato el reenvío la comunicación, requerimiento o PQRS, a la dependencia que deba asumir la respuesta asociada. En caso de que por cualquier motivo fuese enviado a cualquier otro correo de la entidad, deberá reenviarse la comunicación externa en un lapso de no más de cuatro (4) horas, al correo mencionado de Atención al Ciudadano.

6.3 Con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley para la respuesta de comunicaciones externas y PQRS con celeridad y eficiencia, se fija desde la presente comunicación los siguientes tiempos:

- Trece (13) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.
- Ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de las peticiones de documentos y de información.
- Dos (2) días hábiles para constancias y certificados.

## 7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir PQRS	Las PQRS podrán recibirse a través de los diferentes canales habilitados por la Empresa (presencial, Telefónico, buzón de sugerencias, verbal, correo electrónico		Correo Electrónico (servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co)

		(servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co), página web),  <b>NOTA 1:</b> Todos los Funcionarios y Contratistas deben Solicitar el acceso a Sistema ORFEO.	Contratista apoyo de la Atención al Ciudadano	Formato Radicación Verbal de PQRS  F-03-GAD-AC-11
2	Diligenciar Formato	Si la PQRS es de forma presencial (verbal, buzón de sugerencias) o telefónica, el usuario o contratista de apoyo de atención al ciudadano, debe diligenciar el formato F-03-GAD-AC-11  Radicación Verbal de PQRS (correo electrónico, página web,) se debe guardar la solicitud en formato PDF para poder ser radicada.  <b>Nota 2:</b> Todas la PQRS deben ser radicadas en la oficina de Atención al ciudadano, por la ventanilla única.	Contratista apoyo todos los procesos	Formato Radicación Verbal de PQRS, F-03-GAD-AC-11  PDF del correo electrónico
3	Analizar y registrar la PQRS	Dependiendo de la naturaleza de la PQRS se analiza el proceso que afecta o los procesos involucrados en el asunto para vincularlos a la solución y se remite para ser gestionadas en un término no mayor a: (ver condiciones generales).  El registro debe realizarse a través del sistema Orfeo y así generar automáticamente el registro de la PQRS, el cual se imprime y se entrega al peticionario como constancia de recibido, si la PQRS es recibida por vía Web, telefónica, por correo electrónico, buzón de	Contratista apoyo de la Unidad de Correspondencia, Líder Proceso Administrativo    Contratista de apoyo responsable	Formato Radicación Verbal de PQRS F-03-GAD-AC-11   Aplicativo Orfeo

	<p>sugerencias, el registro se envía al correo electrónico del Usuario.</p> <p>En caso de ser una queja por una manifestación de disgusto o inconformidad en la prestación del servicio, el líder de proceso establecerá el tratamiento a seguir.</p> <p>Cuando se trate del desempeño de funciones de algún servidor público, será tramitada de inmediato y se reportara a la Secretaria General para que actúe de acuerdo a la Ley 734 de 2002, se comunica al Gerente para que tome las acciones pertinentes.</p> <p>Los responsables deben mantener controlado el estado de las PQRS hasta que se produzca respuesta, dejando evidencia del seguimiento al encargado de la respuesta.</p> <p><b>NOTA 3:</b> Los responsables de Cada proceso son los encargados de direccionar las PQRS al interior de su proceso.</p> <p><b>NOTA 4:</b> Las PQRS, que son de carácter anónimo, se tramitan de igual forma que las que tienen identificado al peticionario y la respuesta final se debe imprimir y publicar en el sitio web y en un lugar visible (cartelera informativa) durante cinco (5) días calendario</p>	<p>de dar la solución a la PQRS</p>	
--	---	-------------------------------------	--

4	¿Requiere Visita?	<p>Determinar si la PQRS requiere o no visita.</p> <p><b>NO:</b> Si no requiere visita se debe dar el trámite según los tiempos estipulados en las condiciones generales y pasar a la actividad 6.</p> <p><b>SI:</b> Se requiere visita, se debe programar con los procesos involucrados dependiendo la problemática a tratar.</p>	Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS	Aplicativo Orfeo
5	Realizar visita	<p>De acuerdo a la programación de la visita, se desplazan los servidores involucrados o contratistas de apoyo para verificar los hechos motivo de la PQRS.</p> <p>Las evidencias de la visita deben ser registradas de acuerdo a la situación atendida, dejando registros en los formatos que aplique según el caso de cada procedimiento de los procesos involucrados.</p>	Servidores Involucrados, Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS	Formato Radicación Verbal de PQRS F-03-GAD-AC-11
6	Tramitar la solución y/o respuesta de las PQRS	<p>El responsable debe dar tratamiento a la PQRS; una vez recibida, analizada y atendida debe emitir la respuesta al ciudadano, teniendo en cuenta los tiempos estipulados en las condiciones generales de este procedimiento.</p> <p>Si al analizar la PQRS el responsable determina que la solución o atención completa de la PQRS requiere un término de tiempo mayor, entonces se debe comunicar igualmente al ciudadano esta situación.</p>	Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS	Aplicativo Orfeo

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el responsable de dar trámite a la solicitud, deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El responsable encargado del trámite de la solicitud realiza la actuación necesaria y proyecta la comunicación para darle solución y/o respuesta por escrito a las PQRS.

Luego que el responsable emita la respuesta (la respuesta debe lo más completa posible) y para el cierre del trámite del peticionario, enviar dicho documento con la evidencia al subproceso de Atención al Ciudadano, para que éste se ponga en contacto con el peticionario y se le entregue la contestación a su petición de manera oficial, o por medio de correo electrónico Institucional.

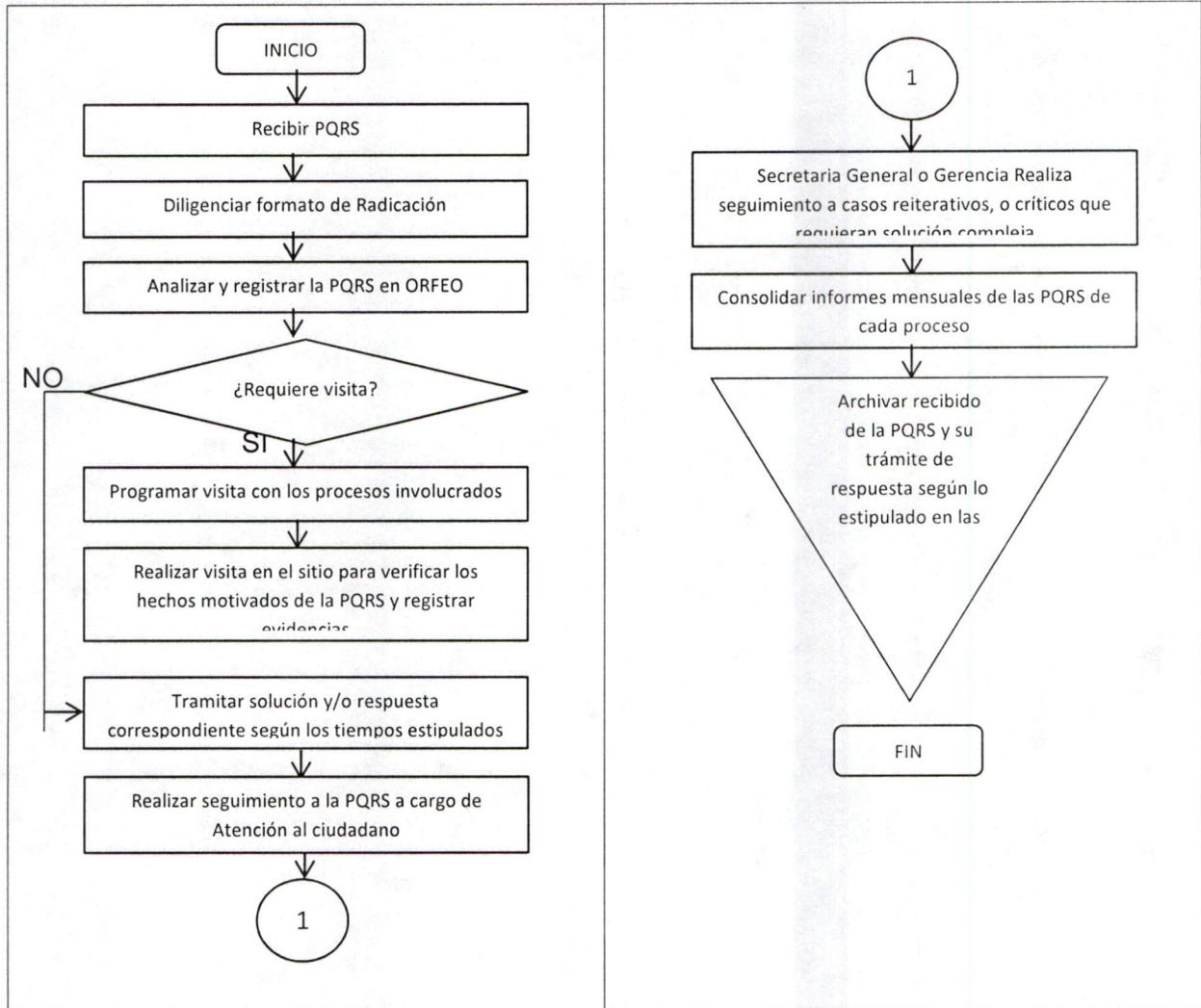
**NOTA 5:** Todas las evidencias de cierre o de trámite de la PQRS deben estar alojadas en el sistema Orfeo.

**NOTA 6:** No se puede responder de forma OK, Tramitado, Se envió información ok. Se debe responder de forma clara y

		objetiva dando claridad en el tipo de respuesta.		
7	Realizar seguimiento	<p>Todas las PQRS registradas en Orfeo serán motivo de seguimiento las cuales se deben registrar en el Formato F-02-GAD-AC-11 Consolidado PQRS, para realizar el seguimiento respectivo.</p> <p><b>NOTA 7:</b> La contratista de Apoyo de Atención al Ciudadano es la encargados de hacer el seguimiento a todas las PQRS y alertar a los responsables antes de los tiempos establecidas según en las condiciones Generales.</p>	Contratista de apoyo del Proceso Atención al Ciudadano	<p>Formato Consolidado PQRS</p> <p>F-02-GAD-AC-11</p> <p>Aplicativo Orfeo</p>
8	Seguimiento casos Complejos o críticos	Las situaciones reiterativas, asuntos repetitivos y demás que requieran solución compleja a cargo de las partes interesadas, son casos críticos y se hará control por parte de Gerencia.	Servidores Involucrados, Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS	Aplicativo Orfeo
9	Elaborar Informes	Se debe consolidar para el mes la información de las PQRS registradas para la elaboración del informe mensual sobre los servicios o procesos que presentan el mayor número de PQRS, de acuerdo a los criterios como: tipo de PQRS recibidas en el mes, tipología de comunicación utilizados por los usuarios, direccionamiento a los procesos para su gestión, estado de PQRS, consolidado de datos del comportamiento del mes y acumulado anual, el cual debe presentarse al proceso de gestión	Contratista de apoyo Atención al Ciudadano y Social	<p>Formato Consolidado PQRS</p> <p>F-02-GAD-AC-11</p> <p>Aplicativo Orfeo</p>

		Administrativa , El informe Mensual, trimestral y semestral de PQRS, se presentará a la Oficina de Control Interno para ser analizadas y mejorar y/o racionalizar el servicio.		
10	Archivar PQRS	El recibido de PQRS y su respuesta debe quedar archivado en su respectivo expediente de acuerdo con lo estipulado en las TRD y procedimiento de organización de documentos.	Contratista apoyo de la Atención al Ciudadano	Aplicativo Orfeo

## 8. FLUJOGRAMA



## 8. ANEXOS

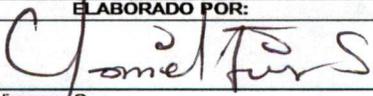
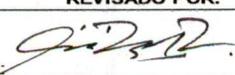
- Formato PQR Verbal F-03-GAD-AC-11

## 9. CONTROL DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	LUGAR DE CUSTODIA	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS (F1-06-PL-1)	PLANEACION	DRIVE PLANEACION	2 AÑOS	2 AÑOS
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE CREACION, MODIFICACION Y/O ELIMINACION DOCUMENTAL (F-2-P-06-PL-1)	PLANEACION	DRIVE PLANEACION	2 AÑOS	2 AÑOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Yasnid Jimenez Safamanca	 Jairo Duque Rosero	 Roberth Hormiga Timaná
Apoyo Subproceso Atención al Ciudadano - Contratista	Líder Planeación - Contratista	Gerente

Reviso: Mónica Lorena Rodríguez 

 MOVILIDAD FUTURA S.A.S. <small>Modelo Integrado de Planeación y Gestión de Popayán</small>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA - ATENCIÓN AL CIUDADANO			Código: F-03-GAD-AC-11	 Alcaldía de Popayán
	RADICACIÓN VERBAL DE PQRS			Versión: 02	
				Fecha: 25/02/2021	
Fecha:	DD	MM	AA		Radicado N°:
Objeto Petición:					
1. INFORMACIÓN DEL CIUDADANO SOLICITANTE					
Nombres y Apellidos:				Organización:	
N° de Identificación:				Correo Electrónico:	
Dirección/Barrio:				Teléfono y/o celular:	
2. TIPO DE SOLICITUD					
Felicitación <input type="checkbox"/>					
Queja	<input type="checkbox"/>	Petición	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>
Solicitud información		<input type="checkbox"/>	Otro		<input type="checkbox"/>
3. FORMA DE SOLICITUD					
Personal Verbal		<input type="checkbox"/>			
4. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD					
5. OBSERVACIONES					
Nombre del Solicitante:				Nombre del Responsable Atención:	
Firma del Solicitante:				Firma del Responsable de la Atención:	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Firma: 		Firma: 		Firma: 	
Yasmid Jimenez S. Pablo Bermúdez		Jairo Ernesto Duque		Roberth Duval Horniga	
Contratista Apoyo Gestión Administrativa – Apoyo Planeación		Contratista Lider Planeación		Cargo: Gerente	