

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO					
	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">VIGENCIA 10 de octubre de 2024</td> <td style="text-align: center;">VERSIÓN 05</td> <td style="text-align: center;">CÓDIGO AF-P-020</td> <td style="text-align: center;">PAGINA 1/4</td> </tr> </table>	VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020
VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020	PAGINA 1/4			

1. OBJETIVO

Establecer los pasos fundamentales para garantizar la prestación de un adecuado nivel de servicio en la atención telefónica, virtual y personalizada de las PQRDS generadas por los clientes internos y externos de AVANTE SETP.

1. ALCANCE

El presente protocolo aplica para la recepción, trámite y solución de PQRS por parte de funcionarios o contratistas de AVANTE SETP.

3. RESPONSABLE

Los responsables de la implementación del presente protocolo son todos los funcionarios o contratistas de AVANTE SETP que interactúan con los usuarios de la entidad.

4. DEFINICIONES



PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

Peticiones de interés general y particular: es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante una entidad, Se deberá contestar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibido.

Peticiones de información: A través de las cuales los funcionarios o contratistas de AVANTE SETP permiten la evaluación de documentos públicos o copia de los mismos.

Peticiones de Consulta: Consultas escritas o verbales con respecto a las obligaciones a cargo de los funcionarios o contratistas de AVANTE SETP.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS		VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020



respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

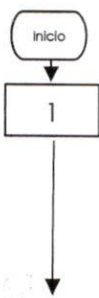
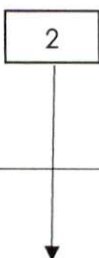
Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

5. CONTENIDO

GRÁFICA	TAREA	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
---------	-------	-------------	------------------

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS		VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020

	<p>1. Recibir solicitud del usuario: El usuario genera el acercamiento a la entidad para dar a conocer sus observaciones de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escrita: Mediante el buzón de sugerencias de la entidad, o a través de documentos entregados personalmente, enviados por correo postal, así como también vía correo electrónico institucional comunicaciones@avante.gov.co. • Verbal - Telefónica: Mediante la línea telefónica - verbal - de la Unidad número 7314912. • Página Web: Mediante el link de PQRS de la página web www.avante.gov.co <p>Si el usuario realiza su solicitud personalmente o telefónicamente se pasa a la tarea 2, en caso contrario pasa a la tarea 3.</p>	Contratista unidad de correspondencia	Recepción de la PQRS Física o electrónica
	<p>2. Saludar al usuario: Se saluda al usuario de manera atenta, amable para orientarlo en el servicio solicitado, por ejemplo, AVANTE muy buenos días en que puedo colaborarle</p>	Contratista unidad de correspondencia	Usuario bien atendido



ALCALDÍA
DE PASTO

PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS



SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO

VIGENCIA
10 de octubre de 2024

VERSIÓN
05

CÓDIGO
AF-P-020



PAGINA
4/4

3



3. Identificar el tipo de inquietud presentada: Se identifica la inconformidad presentada y se clasifica:

- **Derechos de petición:** estos documentos se pueden presentar de las siguientes maneras, interés general o particular con 15 días hábiles para su contestación, de información con 10 días hábiles para responder y de consulta con 30 días hábiles.
- **Acciones de tutela:** Se cuenta con 10 días hábiles para dar respuesta.
- **Queja, Reclamo o Sugerencia:** Con 5 días hábiles para tomar las medidas preventivas o correctivas, lo anterior con el objetivo de mejorar el servicio.



Contratista
unidad de
correspondencia

 <p>ALCALDÍA DE PASTO</p>	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 <p>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</p>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS		VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020



<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">4</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	<p>4. Diligenciar formato para control de PQRS: La inquietud recibida se transcribe en el formato para registro de PQRDS, por parte de la secretaria ejecutiva.</p> <p>Si se reciben solicitudes por escrito se pasa a la tarea 5 en caso contrario pasa a la tarea 6.</p>	Contratista unidad de correspondencia	Punteo realizado
<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">5</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">A</div>	<p>5. Diligenciar Matriz de Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias PQRS del Área de Control Interno Institucional: La inquietud recibida se transcribe en la matriz de Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias PQRS diseñada por la oficina de control interno institucional, por parte de la secretaria ejecutiva. Se diligencia hasta la columna No 12.</p>	Contratista unidad de correspondencia	Formato Diligenciado, Partidas identificadas
<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">A</div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">6</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	<p>6. Realizar remisión interna de PQRDS. La secretaria de la UAE SETP AVANTE, remite por correo electrónico a la contratista del área Jurídica y Contratación encargada de realizar la gestión de seguimiento para la respuesta a las PQRDS.</p>	Contratista unidad de correspondencia	Correo electrónico enviado

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS		VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020

<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">7</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	<p>7. Realizar distribución de PQRDS a las áreas. La contratista del área jurídica y contratación encargada de realizar el seguimiento a la respuesta de las PQRDS procede a remitir vía correo electrónico a los líderes de área y personal de apoyo según corresponda la PQRDS para que se proceda con la respuesta efectiva en los términos contemplados.</p>	<p>Contratista unidad de correspondencia</p> <p>Contratista apoyo a Gerencia General</p>	<p>Distribución de las pqrsd</p>
<p>p</p> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">8</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	<p>8. Respuestas de las PQRDS. Los líderes de área y personal de apoyo designado al interior de cada área de Avante, son los encargados de realizar la respuesta efectiva, oportuna y de fondo a las diferentes PQRDS que se recepcionan en la Entidad, la respuesta deberá quedar consignada con el respectivo número de radicado generado por el aplicativo ORFEO y de enviar copia de las respuestas a la contratista del área jurídica y contratación encargada de realizar el seguimiento de las PQRDS.</p>	<p>Contratista unidad de correspondencia</p> <p>Líderes de las áreas</p>	<p>Conciliación bancaria consolidada</p> <p>Formato Conciliación bancaria debidamente firmado</p>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS		VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020

<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">9</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	<p>9. Realizar seguimiento puntual a la respuesta de las PQRDS. La contratista del área jurídica y contratación encargada de realizar el seguimiento a la respuesta de las PQRDS de manera semanal realiza seguimiento puntual a cada PQRDS para garantizar la efectiva y oportuna respuesta por cada una de las áreas de la Entidad y genera avisos de recordación vía correo electrónico.</p>	Contratista unidad de correspondencia	Formato matriz de control pqrsd
<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">10</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	<p>10. Consolidación y diligenciamiento total de la matriz de PQRDS. La contratista del área de unidad de correspondencia encargada de realizar el seguimiento a la respuesta de las PQRDS de manera mensual a mas tardar los cinco primeros días de cada mes reportara la matriz de PQRDS al profesional de seguimiento y control de Avante para el reporte a la oficina de control interno y el análisis respectivo.</p>	Contratista unidad de correspondencia Contratista profesional de seguimiento y control	Matriz consolidada y revisada
<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">11</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	<p>10. Análisis PQRDS. El profesional de seguimiento y control realizará el análisis respectivo de las PQRDS y presentará informe en comité institucional de gestión y desempeño.</p>	Contratista profesional de seguimiento y control	Informe Enviado al comité institucional de gestión y desempeño



 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS		VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020

<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">12</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Fin</div>	<p>11. Archivar la documentación: Las solicitudes recibidas por escrito se deberán archivar en el proceso correspondiente o por el responsable de dar respuesta, así como también por la secretaria ejecutiva de AVANTE SETP.</p> <p>Los soporte en su respectiva carpeta conforme a las series documentales de las TRD las cuales se transfieren cada 6 meses al archivo centralizado de Avante</p>	<p>Contratista unidad de correspondencia</p> <p>Líderes de las áreas</p> <p>Profesional de Gestión documental y archivo</p>	<p>Documentos organizados y archivados</p>
--	---	---	--

Toma de decisiones PQRDS. El profesional de seguimiento y control citara a reunión durante los 20 días del siguiente más a los líderes de área para el análisis del informe de PQRDS y la toma de decisiones por parte de los líderes de área que contribuya al mejoramiento de la prestación del servicio de la Entidad incorporando en plan de mejora.




6. NORMATIVIDAD

- Decreto 01 del 2 de enero de 1984
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009
- NTC GP-1000: 2004.
- ISO 10002 Gestión de Calidad Satisfacción del cliente
 - Ley 1437 de 2011, artículo 309.
 - Ley 1712 de ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SOLUCIÓN DE PQRS		VIGENCIA 10 de octubre de 2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO AF-P-020

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1.	En la actividad No 5 se adiciona Diligenciar Matriz de Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias PQRD del Área de Control Interno Institucional: Se deberá reportar esta matriz de manera mensual al profesional de seguimiento y control	08 – Julio - 2019	02
2.	Actualización imagen corporativa	10 de febrero 2020	03
3.	Se incorporan definiciones de quejas, reclamos, se detallan y amplían actividades del procedimiento y se incorpora el análisis y toma de decisiones en referencia a las PQRDS.	15 de febrero del 2021	04
4	Se organiza la información en el formato adoptado para procedimientos, se modifica el responsable de realizar el control de la matriz de PQRSD.	10 de octubre de 2024	05

Elaborado por:  JACQUELINE GUTIERREZ BUITRAGO Apoyo Seguimiento y	Revisado por:  ANDRÉS FELIPE AGREDA Coordinador Jurídico	Revisado por:  JUAN CARLOS NARVAEZ Director Administrativo y	Aprobado por:  FIDES EUGENIO CORDOBA CASTILLO
--	---	--	---