

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRSD	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 1 de 9

1. Objetivo.

Garantizar calidad, eficacia, y oportunidad, en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos, usuarios y grupos de interés estén relacionados con los servicios y/o productos que presta la Gobernación de Nariño de acuerdo con su legalidad y naturaleza.

2. Alcance.

Inicia desde la recepción de las PQRSD formuladas por los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, por los diferentes canales habilitados por la Gobernación de Nariño y termina con el envío de respuesta oportuna a los requerimientos.

3. Definiciones.

Correspondencia de entrada: Toda la comunicación escrita dirigida a la Gobernación de Nariño.

Correspondencia de salida: Toda comunicación escrita generada por la Gobernación de Nariño dirigida a las entidades, empresas, víctimas y ciudadanos.

Denuncia: Es una manifestación verbal o escrita de conocimiento, mediante la cual la ciudadanía pone en conocimiento a la administración de un hecho delictivo o de corrupción, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilme y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.

Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Documento: Conjunto constituido por un soporte y la información que contiene, utilizado como prueba o con fines de consulta.

Documento digital: Información representada por medio de valores numéricos diferenciados - discretos o discontinuos, por lo general valores numéricos binarios (bits), de acuerdo con un código o convención preestablecidos.

Documento electrónico: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento público: Aquel documento creado, producido y/o tramitado por un funcionario público en ejercicio de las funciones de su cargo o con su intervención

Petición: Es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Punto de radicación de correspondencia: Lugar físico donde se reciben y radican los

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRSD	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 2 de 9

documentos dirigidos a la Gobernación de Nariño.

Queja: Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la Gobernación de Nariño, en el ejercicio de sus funciones.

Radicación: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío.

Reclamo: Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Gobernación de Nariño.

Sugerencia: Es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que la Gobernación de Nariño mejore la prestación de sus servicios y/o productos.

Trámite especial: Derechos de petición, Acciones de tutela, notificaciones, recursos, invitaciones y documentos de los Entes de Control y Corporaciones públicas que son de entrega inmediata, también se incluyen los requerimientos de niñas, niños y de periodistas en ejercicio de labor.

Trazabilidad: Crear, capturar y mantener información acerca del movimiento y uso de registros

4. Desarrollo del documento.

4.1 Condiciones y/o políticas específicas de operación

El personal vinculado a la Gobernación de Nariño debe radicar toda PQRSD que se reciba por los diferentes canales habilitados por la entidad.

4.2 Descripción de actividades

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
1	Recibir las PQRSD	El funcionario o contratista asignado recibe las PQRSD, por los siguientes canales: 1. Presencial: a) Ventanilla Única – correspondencia, ubicado en la sede central de la Gobernación de Nariño. b) Buzón de Sugerencias. 2. Virtual: a) Aplicativo ubicado en la página web https://pqrsd.narino.gov.co/ b) Correo electrónico institucional: contactenos@narino.gov.co	ATACI-F-03- Formato buzón de sugerencias PQRSD radicada Formulario de aplicativo PQRSD	Personal de correspondencia Personal vinculado a la Gobernación de Nariño

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRSD	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 3 de 9

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		<p>c) Correo para denuncias de corrupción: denunciasdecorrupcion@narino.gov.co 2. Telefónico: PQRSD que se envían a través de nuestra línea oficial 602-7332133 Nota 1: En caso de que la PQRSD se solicite de forma telefónica se debe radicar en el aplicativo habilitado por la Gobernación de Nariño. Nota 2: Cualquier PQRSD que llegue por un canal diferente a los establecidos, debe ser orientada por los funcionarios para que pueda ser registrada.</p>		
2	Verificar las PQRSD	<p>El funcionario o contratista asignado verifica si la PQRSD es competencia de la Entidad. Nota 1. Si no es competencia de la Gobernación de Nariño, se continua a la actividad 4.</p>	<p>ATACI-F-03- Formato buzón de sugerencias PQRSD radicada Formulario de aplicativo PQRSD</p>	Personal de correspondencia
3	Revisar y clasificar las PQRSD	<p>El funcionario o contratista asignado revisa y clasifica el documento utilizando las tablas de retención documental, establece el tiempo de respuesta y si corresponde a un trámite especial.</p>	<p>ATACI-F-03- Formato buzón de sugerencias PQRSD radicada Formulario de aplicativo PQRSD Tablas de retención documental</p>	Personal de correspondencia

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
---	--

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRSD	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 4 de 9

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
4	Radicar y asignar las PQRSD	<p>El funcionario o contratista asignado, radica las PQRSD que lleguen por medio escrito bien sea físico o virtual, se debe asignar un número único de identificación y hacer el pase de las PQRSD a la dependencia competente.</p> <p>Nota 1. Las PQRSD que se reciban por medio del Buzón de Sugerencias, se radicarán en el momento en el que se realice la apertura del Buzón según los tiempos estipulados por la entidad.</p> <p>Nota 2. Si la PQRSD se registra en el aplicativo, el proceso de radicación es automático.</p> <p>Nota 3. En el caso que una PQRSD sea identificada como denuncia se debe realizar el pase en el sistema a la oficina de Control Interno de Gestión si se trata sobre procesos y/o procedimientos de la entidad y a la Oficina de Control Interno Disciplinario si se trata sobre la conducta de funcionarios.</p> <p>Nota 4. Si la PQRSD llega por medio verbal bien sea por canal presencial o telefónico, se utilizará en Formato de Recepción de PQRSD para realizar la toma de la información y luego ser radicada en el sistema.</p>	<p>ATACI-F-03- Formato buzón de sugerencias</p> <p>PQRSD radicada</p> <p>Formulario de aplicativo PQRSD</p> <p>Registro en el sistema</p>	Personal de correspondencia
5	Entregar las PQRSD al servicio de mensajería	<p>El funcionario o contratista asignado envía las PQRSD que estén en medio físico a la entidad o dependencia competente, y deja constancia de la entrega del documento a los responsables.</p> <p>Nota 1. Si la PQRSD se entrega a mensajería interna se registra en el Formato de control de entrega.</p> <p>Nota 2. Si la PQRSD se entrega a mensajería externa se deja como soporte la guía de la entidad.</p> <p>Nota 3. Si se determina que el requerimiento no es competencia de la Gobernación de Nariño, se entrega al servicio de mensajería para realizar el</p>	<p>Formulario de aplicativo PQRSD</p> <p>Formato Control de entrega</p> <p>Registro en el sistema</p>	<p>Personal de correspondencia</p> <p>Mensajeros Internos</p>

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRSD	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 5 de 9

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		envío a la entidad competente y se informa al peticionario sobre el redireccionamiento y se deja registro en el sistema.		
6	Distribuir las PQRSD	<p>Mensajería Interna o externa distribuye las PQRSD a las diferentes dependencias.</p> <p>Nota 1. Si la distribución la realiza mensajería interna entrega la PQRSD al destinatario y deja constancia de la entrega registrando la firma de quien recibió en el formato de control de entrega y devuelve el formato a correspondencia.</p> <p>Nota 2. Si la distribución la realiza mensajería externa entrega la PQRSD al destinatario y deja constancia de la entrega registrando la firma del destinatario en la guía correspondiente y carga el soporte en la plataforma de la empresa.</p>	<p>Formulario de aplicativo PQRSD</p> <p>PQRSD radicada</p> <p>Formato Control de entrega</p> <p>Guía de la empresa de mensajería</p>	<p>Mensajeros Internos</p> <p>Responsable de cada dependencia</p>
7	Recibir las PQRSD en las dependencias	<p>El funcionario o contratista asignado revisa en el sistema que PQRSD han llegado desde correspondencia.</p> <p>Nota 1. El funcionario o contratista recibe los documentos físicos de las PQRSD y firma el formato correspondiente.</p>	Formato Control de entrega de documentos	Responsable de cada dependencia
8	Verificar las PQRSD en las dependencias	<p>El funcionario o contratista asignado en cada dependencia verifica si las PQRSD que llegaron son o no competencia de la dependencia.</p> <p>Nota 1. Si determina que alguna de las PQRSD que llegaron no es de su competencia, se da el pase de la PQRSD a la dependencia competente y se registra la justificación en el sistema.</p>	<p>PQRSD radicada</p> <p>Aplicativo PQRSD</p> <p>Registro en el sistema</p>	Responsable de cada dependencia
9	Asignar responsables de las PQRSD	<p>El funcionario o contratista que recibió las PQRSD, realiza el pase en el sistema al responsable de dar respuesta.</p> <p>Al llegar los documentos en físico de las PQRSD también los entrega al responsable del trámite.</p> <p>Nota 1. Si se desconoce quién realizara el trámite de la PQRSD, se</p>	<p>PQRSD radicada</p> <p>Aplicativo PQRSD</p> <p>Registro en el sistema</p>	Responsable de cada dependencia

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRSD	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 6 de 9

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		debe informar al jefe de la oficina o dependencia para que asigne la responsabilidad a un funcionario.		
10	Verificar las PQRSD	<p>El funcionario o contratista asignado para tramitar la PQRSD verifica si cumple con los requisitos para ser tramitada.</p> <p>Nota 1. Si la PQRSD no cumple con toda la información requerida (no se entiende la finalidad, o no es clara, solicitud oscura) el funcionario o contratista asignado informa al peticionario, para que complete y/o aclare la solicitud, dentro de los 10 días hábiles para seguir con el trámite, si el peticionario no completa o no aclara la PQRSD, cierra el caso en sistema dejando la observación.</p>	<p>PQRSD radicada</p> <p>Aplicativo PQRSD</p> <p>Registro en el sistema</p>	Responsable de cada dependencia
11	Generar Respuesta	<p>El funcionario o contratista encargado proyecta la respuesta a la PQRSD. Se debe garantizar que la respuesta se proyecte y envíe en los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015.</p> <p>Nota 1. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>a) Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p>	<p>Respuesta a la PQRSD</p> <p>Aplicativo PQRSD</p>	Responsable de cada dependencia

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRSD	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 7 de 9

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		<p>Nota 2. Las PQRSD, 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 un sitio visible o se publicará en la página web de la Gobernación de Nariño www.narino.gov.co.</p>		
12	Registrar y Enviar respuesta	<p>El funcionario o contratista encargado debe subir las respuestas a las PQRSD asignadas en el sistema y realizar el envío de estas a los peticionarios.</p> <p>Nota 1. Cuando la respuesta requiera que se envíe por medio físico o magnético esta se debe entregar a correspondencia para ser enviada al destinatario por mensajería interna o externa y se debe subir el soporte de entrega al sistema.</p>	<p>Respuesta a la PQRSD</p> <p>Registro en el sistema</p> <p>Aplicativo PQRSD</p> <p>Formato Control de entrega de documentos</p>	<p>Correspondencia</p> <p>Responsable de cada dependencia</p>
13	Cerrar el caso en el sistema	<p>Cuando la respuesta se envíe a través del sistema, el funcionario encargado de proyectar cierra el caso.</p> <p>Cuando la respuesta se envía por mensajería interna o externa el funcionario de Correspondencia valida el soporte de entrega de la respuesta y cierra el caso</p>	<p>Registro en el sistema</p> <p>Aplicativo PQRSD</p> <p>Soporte de entrega del requerimiento</p>	<p>Responsable de cada dependencia</p> <p>Correspondencia</p>
14	Seguimiento y Medición	<p>El equipo de Atención al Ciudadano realizara un reporte mensual sobre las PQRSD radicadas y las respuestas a las mismas, verificando si fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, de igual forma gestionará para que se publique en la sección de transparencia de la Pagina Web y enviara a la Oficina de Control Interno de Gestión.</p>	<p>Registro en el sistema</p> <p>Informe del equipo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Equipo de Atención al Ciudadano</p> <p>Secretaría TIC</p>
15	Enviar los soportes a las dependencias	<p>El funcionario o Contratista de correspondencia, enviara los soportes físicos que tenga como resultado del trámite de las PQRSD a la dependencia que proyecto la respuesta para consolidar la información y dejara el</p>	<p>Soportes de las PQRSD</p>	<p>Correspondencia</p>

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRS	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 8 de 9

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		registro de la entrega correspondiente.		
16	Enviar soportes a Archivo	El funcionario o contratista asignado por cada dependencia y en los tiempos establecidos por la Entidad, realizar la transferencia de los soportes de las PQRS al área de Archivo, dejando los soportes correspondientes a la entrega.	Soportes PQRS	Funcionarios o Contratistas de cada dependencia
17	Fin del procedimiento			

5. Documentos y registros relacionados

- ATACI-PT-01 Protocolo de atención al ciudadano
- ATACI-F-04 Formato encuesta de satisfacción
- ATACI-P-05 Procedimiento de satisfacción al ciudadano
- ATACI-F-03- Formato buzón de sugerencias

6. Anexos

7. Control de cambios

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
01	07/07/2021	Creación del documento	Lorena España /Contratista Secretaría General
02	27/02/2023	Actualización de documento: Cambio de formato adecuado a plantilla-procedimiento	John Ramírez Oscar Coral Marcela Oliva Luis Fernando Guerrero Contratistas de Secretaría General

8. Responsable

El responsable de este documento es el **Secretario General**, quien debe revisarlo, y si es necesario actualizarlo].

9. Revisión, aprobación y verificación.

Revisión:	Aprobación:	Verificación:
Nombre(s): Lorena del	Nombre(s): Lorena del	Nombre(s): Nixon Ortega

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQRSD	CÓDIGO: ATACI-P-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 9 de 9

Rocio Andrade Vivas	Rocio Andrade Vivas	Bravo
Cargo(s): Secretaria General	Cargo(s): Secretaria General	Cargo(s): Profesional Universitario 219 Grado 04

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
---	--