	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	PR-GAD-001
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	002
	PQRSDF	FECHA	16/07/2025

1. OBJETIVO

Establecer los procesos y métodos necesarios para la recepción, registro, atención adecuada y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dirigidas al IMDERTY.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales establecidos, su registro, trámite, respuesta, análisis, adopción de medidas correctivas, preventivas y de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.

3. DEFINICIONES

3.1. CANAL DE ATENCIÓN

Los mecanismos o instrumentos dispuestos para la recepción y respuesta de PQRSDF. Estos pueden ser presenciales (ventanillas de atención al público) o virtuales (correo electrónico, página web, líneas telefónicas).

3.2. DENUNCIA

La comunicación formal presentada ante la autoridad competente sobre una conducta posiblemente irregular, con el fin de que se inicie la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional. La denuncia debe especificar las circunstancias de tiempo, modo y lugar para facilitar la identificación de responsabilidades.

3.3. DERECHO DE PETICIÓN


Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante autoridades, y obtener una pronta resolución sobre lo solicitado.

3.4. DESISTIMIENTO TÁCITO DE UNA PETICIÓN

La presunción legal de que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. El desistimiento y el archivo del expediente debe ser declarado mediante acto administrativo motivado, contra el cual procede únicamente el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

3.5. INFORMACIÓN PÚBLICA

Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal, y que no esté sujeta a reserva legal. La información pública debe ser accesible para los ciudadanos, conforme a los principios de transparencia y acceso a la información.

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	PR-GAD-001
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	002
	PQRSDF	FECHA	16/07/2025

3.6. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

La solicitud formal realizada por una persona para acceder a documentos que reposen en las oficinas públicas y obtener copias de estos, siempre que dichos documentos no estén sujetos a reserva legal. La expedición de copias estará a cargo del solicitante y deberá cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

3.7. PETICIÓN INCOMPLETA

Una solicitud que no cumple con todos los requisitos legales necesarios para su trámite pero que puede ser subsanada. La autoridad competente debe requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete la información faltante en un término máximo de un (1) mes, conforme a los principios de eficacia y celeridad establecidos en la normativa.

3.8. POLÍTICAS

Las directrices establecidas por el IMDERTY para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Incluyen la definición de reglamentos internos, la disposición de formularios en la página web, la actualización de normativas conforme a las leyes vigentes, y la implementación de mecanismos para la atención prioritaria de ciertas peticiones.

3.9. QUEJA

La manifestación de inconformidad ya sea verbal o escrita, en la que se informa a las autoridades sobre conductas irregulares de uno o varios servidores públicos o contratistas que prestan servicios en la gestión pública. La queja debe contener información detallada sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

3.10. RECLAMO

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, la reivindicación o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la falta de atención a una solicitud. El reclamo busca la corrección de deficiencias en el servicio.

3.11. SUGERENCIA

La propuesta formulada por un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios administrados por el IMDERTY. Las sugerencias deben ser analizadas y consideradas en los procesos de mejora continua.

3.12. TIEMPOS DE LEY

Ley 1437 de 2011 **“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, debe hacerse de forma oportuna en los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 CPACA), o las normas que lo complementen o sustituyan, a saber:

- Regla general (cualquier tipo de petición) = 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Petición de documentos = 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo = 30 días hábiles siguientes a su recepción (máximo 60 excepcionalmente).

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	PR-GAD-001
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	002
	PQRSDF	FECHA	16/07/2025

- Entre autoridades = 10 días hábiles siguientes a su recepción en Colombia, el tiempo máximo para responder a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSDF) es de 15 días hábiles a partir de la fecha de radicación.

4. MARCO LEGAL


- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23: Donde se reglamenta el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades.
- Ley 850 de 2003: Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- 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.
- Ley 1952 de 2019: Código Disciplinario Único.
- Ley 2207 de 2022, expedida el 17 de mayo
- Decreto 19 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 reglamenta la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas.

5. RESPONSABLE


Es responsable el Gerente, la Subgerencia Administrativa y Financiera y el Profesional de apoyo del Área de Gestión Documental.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD (QUE)	RESPONSABLE (QUIEN)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (COMO)	REGISTROS
H	Recepción de la PQRSDF mediante diferentes medios (correo electrónico, correo certificado, llamada, buzón de sugerencias, oficio, personalmente o página web)	Subgerencia Administrativa y Financiera con apoyo de personal de Ventanilla Única	Recepción de la PQRSDF: 1. Correo electrónico: Se recibe y abre el correo con la PQRSDF. 2. Correo certificado: Se recibe y se coloca timbre o sello de recibido de la PQRSDF.	Registro de radicación de comunicaciones Recibidas FO-GAD-08 Aplicativo ORFEO

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO		VERSIÓN
	PQRSDF		FECHA
			PR-GAD-001
			002
			16/07/2025

			<p>3.Llamada telefónica: Se toma nota de la PQRSDF durante la llamada.</p> <p>4. Buzón físico: Se recoge la PQRSDF del buzón.</p> <p>5. Oficio: Se recibe el documento oficial que contiene la PQRSDF.</p> <p>6.Personalmente: Se recibe la PQRSDF en persona y se toma nota.</p> <p>7. Página web: El sistema recibe automáticamente la PQRSDF ingresada a través del formulario en línea.</p> <p>Al momento de recibir se asigna número de radicado por medio el aplicativo ORFEO.</p>	
P	Clasificación de las PQRSDF	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	El personal responsable clasifica la PQRSDF según su tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación).	<p>Registro de radicación de comunicaciones Recibidas FO-GAD-08</p> <p>Aplicativo ORFEO</p>
H	Notificación de la PQRSDF	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	<p>La PQRSDF se asigna al encargado del proceso involucrado, mediante envío de correo electrónico institucional y mediante el aplicativo ORFEO, de acuerdo a los códigos asignados en las TRD (100 – Gerencia; 200 – Control Interno; 300 – Sub Gerencia Administrativa y Financiera; 400 – Sub Gerencia Deportiva).</p> <p>El encargado del proceso correspondiente analiza la PQRSDF con el fin de proyectar la respuesta a la</p>	<p>Oficio</p> <p>Registro de radicación de comunicaciones Recibidas FO-GAD-08</p> <p>Aplicativo ORFEO</p>

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO		VERSIÓN
	PQRSDF		FECHA
			PR-GAD-001
			002
			16/07/2025

			exigencia o solicitud realizada por el usuario.	
H	Proceso de Respuesta	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	<p>El encargado del proceso proyecta una respuesta adecuada y la entrega al proceso jurídico para su revisión, donde se toman las acciones necesarias para resolver la PQRSDF dentro de los tiempos de Ley establecidos.</p> <p>Todas las respuestas se deben entregar con tiempo suficiente a la Gerencia, para ser revisadas y firmadas.</p> <p>En ventanilla Única se recibe el oficio por parte del área encargada de generar la respuesta y se recibe el oficio a enviar y/o el documento que permita la verificación de contestación a la PQRSDF.</p>	<p>Oficio</p> <p>Formato de Registro y Radicación de Comunicaciones Enviadas FO-GAD-07.</p> <p>Aplicativo ORFEO</p>
H	Entrega de respuesta	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	La respuesta a la PQRSDF se comunica al solicitante a través del medio de contacto indicado por él en el escrito, (correo electrónico, llamada, etc.).	<p>Oficio Físico y/o Digital</p> <p>Aplicativo ORFEO</p>
V	Seguimiento de la PQRSDF	Subgerencia Administrativa y Financiera con personal de apoyo de Ventanilla Única	Se realiza seguimiento semanal de las PQRSDF pendiente por responder por medio de oficio.	<p>Correo electrónico</p> <p>Oficio</p> <p>Aplicativo ORFEO</p>
A	Elaboración de Informes semestral de PQRSDF enviados al Control Interno y Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera, Control Interno.	Se elabora un informe semestral de las PQRSDF recibidas y gestionadas, el cual se envía a Control Interno para su revisión y análisis.	Correo electrónico

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	PR-GAD-001
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	002
	PQRSDF	FECHA	16/07/2025

7. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Formato de Registro y Radicación de Comunicaciones Enviadas FO-GAD-07.
- Registro de Radicación de Comunicaciones Recibidas FO-GAD-08

8. ANEXOS

9. CONTROL DE CAMBIOS

Esta tabla es el registro de todas las revisiones del documento arriba identificado por número y título. Todas las versiones anteriores son por lo tanto reemplazadas por ésta y no tendrán validez para ser utilizadas.

Versión	Fecha	Descripción
001	27/06/2024	Creación del documento
002	16/07/2025	Actualización del formato de Norma Fundamental

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	PROFESIONAL DE APOYO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE
NOMBRE	JHON ALEXANDER GAVIRIA	SANDRA VIVIANA TOBAR GARCIA	ARTHUR MILTON PALACIO VILLALOBOS
FIRMA			
FECHA	16/07/2025	16/07/2025	16/07/2025