

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: PD-CDG-05
	PROCESO	Versión: 4
	CONTROL DE GESTION	Pág.: 1 de 3
	ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha Aprobación: 30-06-2017

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas ante la sede administrativa y sus diferentes puntos de atención del ITBOY.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la entidad y se emplea en el abordaje de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presente la ciudadanía y que estén relacionados con la prestación de los servicios en el Instituto de Tránsito de Boyacá.

3. CAMBIOS EFECTUADOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha Aprobación
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.	01-12-2008
1	Se traslado al proceso de control de gestión y se aclaró el desarrollo de algunas actividades	07-04-2011
2	Se incluye la periodicidad de la apertura de los buzones de PQRS en los PAT.	05-09-2011
3	Se revisó e objetivo especificando que las QPRS se presentan en las sedes administrativas del ITBOY y se actualiza logo institucional.	29-09-2014
4	Se incluyó en la actividad 5 el formato FR-CDG-18 "registro y control a derechos de petición y tutelas"	30-06-2017

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1 Petición: Solicitud formal presentada por los usuarios, respecto a la prestación de los servicios del ITBOY.

4.2 Queja: Manifestación de disgusto, inconformidad o descontento sobre la conducta o acción irregular de un servidor público, malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna y eficientemente.

4.3 Reclamo: Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	MARIA ALEXANDRA PULIDO SUANCHA	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	JOSE FERNANDO ACUÑA MORALES
CARGO	ASESOR DE CONTROL INTERNO	ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	28-06-2017	29-06-2017	30-06-2017

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: PD-CDG-05
	PROCESO	Versión: 4
	CONTROL DE GESTIÓN	Pág.: 1 de 3
	ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha Aprobación: 30-06-2017

4.4 Sugerencia: Es una recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

4.5 PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

4.6. Derecho de petición: Derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

5. DESARROLLO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones, a través de la página web del Instituto o diligenciando el formato FR-CDG-06 depositándolo en los buzones disponibles para tal fin en la sede administrativa y los P.A.T.	Clientes, Proveedores y Comunidad en General
2	Mensualmente se dará apertura a los buzones de los diferentes PAT del Instituto, en compañía del jefe de punto, dejando como evidencia el diligenciamiento del formato de FR-PLE-02 "Acta" , en la cual deben indicar el número de PQRS recibidas.	Asesor de Control Interno
3	Recepciona petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones, analiza e identifica el proceso responsable, diligencia el formato FR-CDG-10 "Seguimiento a petición, queja, reclamos y sugerencias".	Asesor de Control Interno
4	Envía dentro de los 3 días a la recepción o apertura de las PQRS las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones al proceso responsable de dar respuesta.	Asesor de Control Interno
5	Analiza y da respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones y derechos de petición diligenciado el , máximo dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recibido. Enviando copia al asesor de control interno. En lo concerniente a los derechos de petición se debe diligenciar el formato FR-CDG-18 "Registro y Control a Derechos de Petición y tutelas"	Todos los procesos
6	Complementa el formato FR-CDG-10 "Seguimiento a petición, queja, reclamos y sugerencias", teniendo en cuenta la respuesta enviada por el proceso responsable. Mejoramiento continuo	Asesor de Control Interno

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	MARIA ALEXANDRA PULIDO SUANCHA	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	JOSE FERNANDO ACUÑA MORALES
CARGO	ASESOR DE CONTROL INTERNO	ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	28-06-2017	29-06-2017	30-06-2017

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: PD-CDG-05
	PROCESO	Versión: 4
	CONTROL DE GESTION	Pág.: 1 de 3
	ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha Aprobación: 30-06-2017

6. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FR-PLE-02	Acta	Asesor de Control Interno	Archivo de gestión oficina del responsable	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo central ITBOY
FR-CDG-06	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Asesor de Control Interno	Archivo de gestión oficina del responsable	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo central ITBOY
FR-CDG-10	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Asesor de Control Interno	Archivo de gestión oficina del responsable	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo central ITBOY
FR-CDG-18	Registro Y Control A Derechos De Petición	Asesor de Control Interno	Archivo de gestión oficina del responsable	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo central ITBOY

7. ANEXOS

No.	ANEXO	NOMBRE	CÓDIGO
1	Formato	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	FR-CDG-06
2	Formato	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	FR-CDG-10
3	Formato	Acta	FR-PLE-02
4	Formato	Registro Y Control A Derechos De Petición	FR-CDG-18

8. MARCO LEGAL

NTC GP 1000:2009

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	MARIA ALEXANDRA PULIDO SUANCHA	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	JOSE FERNANDO ACUÑA MORALES
CARGO	ASESOR DE CONTROL INTERNO	ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	28-06-2017	29-06-2017	30-06-2017