

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 1 de 22

1. Objetivo

Establecer los lineamientos internos necesarios para la atención y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, que realicen los grupos de valor o las partes interesadas ante la Alcaldía de San José de Cúcuta.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica a todos los procesos y sedes del nivel central de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta. Empieza con la recepción de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, o Felicitación - PQRSDF, de parte de los grupos de valor o partes interesadas, y finaliza con el cierre de la comunicación en el gestor documental definido por la entidad.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones utilizados en el presente procedimiento son los siguientes:

Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. (<https://sinergia.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/denuncia-actos-de-corrupcion.aspx>)

Derecho de petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes (peticiones) respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (*Ley 1755 de 2015*).

Felicitación: Manifestación en la que se expresa la satisfacción, agradecimiento o similar con motivo de algún suceso favorable, con relación a la prestación del servicio por parte de la entidad.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. (*Glosario MIPG, Versión 3, agosto 2018*).

Información pública: Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle. (*Glosario MIPG, Versión 3, agosto 2018*).

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 2 de 22

Información pública clasificada: Información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales. (*Glosario MIPG, Versión 3, agosto 2018*).

Información pública reservada: Es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo. (*Glosario MIPG, Versión 3, agosto 2018*).

Manual de procedimientos: Para los efectos del Acuerdo 060 de 2001 emitido por la Agencia Nacional de Archivo – AGN, el presente procedimiento se considera como el manual de procedimientos, toda vez que en los lineamientos para el control de documentos y elaboración de documentos MIPG, no se contempla como tipo de documento un manual de procedimientos.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (<https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/definiciones.aspx>)

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. (<https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/definiciones.aspx>)

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (<https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/definiciones.aspx>)

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 3 de 22

funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. (*Glosario MIPG, Versión 3, agosto 2018*).

Siglas usadas en el presente procedimiento:

- DAPM: Departamento Administrativo de Planeación Municipal.
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- PQRSDF: Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- SAC: Sistema de Atención al Ciudadano (Secretaría de Educación).

4. Responsabilidad

El (la) secretario(a) de despacho de la Secretaría General lidera la Política de gestión de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la cual es una (1) de las diecinueve (19) políticas de gestión que conforman el MIPG, por tal motivo, es responsable por la ejecución, actualización, mantenimiento y control del presente procedimiento.

5. Normatividad

- **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.
- **Constitución Política de Colombia, artículo 74.** 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.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **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.** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 4 de 22

- **Ley 2080 de 2021.** Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- **Ley 2094 de 2021.** Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2195 de 2022.** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1078 de 2015,** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 825 de 2020.** Por el cual se subroga el título 15 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para establecer los criterios para la formulación, presentación, autorización, ejecución, cuantificación de la inversión y verificación de las obligaciones de hacer como forma de pago por el uso del espectro radioeléctrico y la prestación de los servicios postales.
- **Decreto 887 de 2020.** Por el cual se modifica el numeral 2 del artículo 2.2.8.4.4 del Decreto 1078 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para fijar la contraprestación a cargo de los operadores postales por el periodo 2020 – 2022.
- **Decreto 1419 de 2020.** Por el cual se subroga la sección 1 del capítulo 2 del título 6 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 377 de 2021.** Por el cual se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para reglamentar el Registro Único de TIC y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 045 de 2021,** Por el cual se derogan el Decreto 704 de 2018 y el artículo 1.1.2.3. del Decreto 1078 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Acuerdo 060 de 2001 (Archivo general de la nación).** Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- **Decreto Municipal 053 de 2021.** Por medio del cual se delega a los secretarios de Despacho, Subsecretarios, Asesores, directores de Departamentos Administrativos, Directores Administrativos y Jefes de Oficina, la función de avocar el conocimiento y resolver los derechos de petición, quejas, recomendaciones y sugerencias – PQRS –

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 5 de 22

presentados ante la Alcaldía Municipal de Cúcuta, incluso en aquellos casos que sean dirigidos directamente al Alcalde.

6 Contenido

6.1 Generalidades o políticas operacionales

a) **ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: la intervención de una entidad o funcionario, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones e Interponer Recursos.

b) **CANALES PARA RADICACIÓN DE PETICIONES Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.**

i. **CANAL PRESENCIAL.** Un Derecho de Petición puede ser radicado de manera física o verbal en las siguientes sedes:

- Ventanilla Única de la Alcaldía de San José de Cúcuta, ubicada en la calle 11 N° 5-49 (Centro).
- SAC (Exclusivo de Secretaría de Educación) centro empresarial Hotel Tonchalá, ubicada en la Calle 10 N° OE-16
Horario de atención presencial: lunes a viernes 7:00 a.m. A 11:00 a.m., y 2:00 p.m. A 5:30 p.m.

NOTA: La atención al público de peticiones no podrá cesar hasta que sean atendidos todos los usuarios que hubieran ingresado a la sede dentro del horario de atención.

ii) **CANAL VIRTUAL.** Un Derecho de Petición puede ser radicado de manera virtual, ingresando a la página institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta, sección “ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO”, a través del link <https://orfeo.cucuta.gov.co/pqrs/frontend/web/>

NOTA: Las personas que prefieran radicar un derecho de petición relacionado con los temas que trata la SECRETARIA DE EDUCACION, pueden realizarlo de manera virtual, ingresando a la página institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta, sección “ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO” y en la subsección

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 6 de 22

“Diligencie sus PQRS a la Secretaría de Educación” dar clic en el enlace, el cual es http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=27. Esta plataforma se denomina “Sistema de Atención al Ciudadano – SAC”, y es administrada por el Ministerio de Educación Nacional. Por tanto, el acceso y gestión de dichas peticiones corresponden exclusivamente a este Ministerio.

iii) REDES SOCIALES La Alcaldía de San José de Cúcuta cuenta con redes sociales donde publica información de interés general relacionada con la gestión de la entidad, a través de las cuales, las partes interesadas o grupos de valor pueden participar activamente y realizar solicitudes de información o peticiones, siempre y cuando cumpla con lo descrito en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.

iv) CORREO ELECTRÓNICO: La Alcaldía de San José de Cúcuta dispone del correo notificaciones_judiciales@cucuta.gov.co, única y exclusivamente para la recepción de notificaciones judiciales que emitan los órganos judiciales, las cuales deberán ser radicadas en el gestor documental definido por la Alcaldía. No se recibirán peticiones de otras temáticas a través de este canal.

NOTA: Los correos electrónicos institucionales que dispone la Alcaldía de San José de Cúcuta a sus servidores públicos son para la comunicación interna y en algunos casos para compartir información con otras instituciones, sin embargo, si una dependencia suministra el correo electrónico a un ciudadano para el trámite de una PQRSDF, la misma dependencia deberá radicar dicha petición en el gestor documental de radicación definido por la Alcaldía.

v) CANALES ITINERANTES: La Alcaldía de San José de Cúcuta podrá ubicar temporalmente espacios físicos, en los cuales la ciudadanía podrá adelantar diferentes trámites, radicación de peticiones o solicitud de información pública. Dichos espacios pueden ser a través de ferias de servicio, o ubicación de un puesto temporal en alguno de los barrios de la Ciudad de San José de Cúcuta. Este canal será informado y divulgado a la ciudadanía con suficiente tiempo por medios masivos de comunicación y la página web institucional.

c) GESTOR DOCUMENTAL: La Alcaldía de San José de Cúcuta dispone de un gestor documental para la recepción y trámite de las PQRSDF y otros documentos, el cual cuenta con un manual de usuario donde describe el uso del aplicativo, así como

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 7 de 22

temas de parámetros, códigos de radicado e instructivo para su uso, sin embargo, se consideran los siguientes apartes:

- El gestor documental es el único medio para recibir y dar respuesta a las PQRSDF y otros tipos de solicitudes que sean de competencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta.
- El gestor documental genera un único código que es consecutivo para cada petición que se recibe y para cada respuesta que se genere. reiniciando el consecutivo desde 1 en cada vigencia.

Por ejemplo, el radicado N° 2022102001234561, se interpreta así:

2022	10200	123456	1
Año de la vigencia	Serie de la dependencia, en este caso es Secretaría General	Consecutivo	Comunicado de salida

El último dígito de un radicado puede variar entre los números 1 al 4, obedeciendo a la siguiente interpretación:

- 1: Comunicado de salida.
- 2: Otros tipos documentales (Tutelas, notificaciones, invitaciones, propuestas, entre otros).
- 3: Comunicado interno.
- 4: Comunicado de entrada (PQRSDF).

- El gestor documental, una vez radicada una comunicación, asocia a esta la fecha de recibido, destinatario, remitente y asunto.
- Toda respuesta a las peticiones allegadas a la Alcaldía, deben ser firmadas por el jefe de la dependencia que emite dicha respuesta.

d) **APROBACIÓN DE LAS COMUNICACIONES CON DESTINO INTERNO O EXTERNO:** Las comunicaciones que se elaboren en cada una de las dependencias, deben ser firmadas física o digitalmente por el Jefe de dependencia, es decir, Alcalde, Secretaria o subsecretario de despacho, Director o subdirector, o Jefe de Oficina, se pueden incluir los nombres y firmas de la o las personas que realizan la revisión y/o elaboración, las cuales deben ir de forma discreta en la parte inferior al comunicado debajo de la firma de aprobación del jefe de dependencia.

e) **PETICIONES REALIZADAS DE MANERA ANÓNIMA:** La dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar respuesta, resolverá de fondo aquellas peticiones que sean allegadas de manera anónima (cuando el ciudadano no agregue información personal y/o medios de notificación), siempre y cuando exista una

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 8 de 22

justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, la dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar respuesta debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, la dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar respuesta, notifique la misma mediante aviso.

- f) **FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.
- g) **MONITOREO DE PETICIONES:** Las dependencias deben realizar diariamente monitoreo de las peticiones, para validar el estado del trámite. En el caso que a la dependencia se le reasigne una petición que no es de su competencia, debe devolverla a Ventanilla Única como máximo dentro de los siguientes dos (2) días de recibida, para que se proceda inmediatamente a reasignarla a la dependencia competente.
- h) **OBLIGATORIEDAD.** El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento en todas las dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta.
- i) **PLAN DE CONTINGENCIA DE RADICACIÓN:** En los casos que el gestor documental presente fallas o no sea posible tener acceso en el transcurso de 30 minutos, (por falta de internet, fallas tecnológicas, fallas eléctricas, u otras fallas que no permitan el acceso), el líder del grupo de ventanilla única deberá activar el plan de contingencia de radicación, en el cual se diligenciará el formato de radicación por contingencia.

La numeración o codificación para este tipo de radicados se debe realizar de la siguiente manera:

Por ejemplo, para el radicado N° RM2022123454, se interpreta así:

RM	2022	12345	4
Siglas que describen el Radicado Manual	Año de la vigencia	Consecutivo	Comunicado de entrada

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 9 de 22

El último dígito de un radicado puede variar entre los números 1 al 4, obedeciendo a la siguiente interpretación:

- 1: Comunicado de salida
- 2: Otros tipos documentales (Tutelas, notificaciones, invitaciones, propuestas, entre otros).
- 3: Comunicado interno
- 4: Comunicado de entrada (PQRSDF)

j) **TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES.** Los términos para dar respuesta de fondo a las peticiones que la ciudadanía allegue a la Alcaldía de San José de Cúcuta, se determinan a continuación:

Tipo de Petición	Término o plazo	Fundamento Legal
Petición general	15 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
Petición de información y copia de documentos. <i>(Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.)</i>	10 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 Artículo 33 de la Ley 2195 de 2022
Consulta	30 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
Solicitud de información presentada por congresistas en ejercicio del control que les corresponde adelantar	5 días hábiles	Artículo 258 de la ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las cámaras legislativas o sus comisiones	10 días hábiles	Artículo 260 de la ley 5 de 1992
Peticiones presentadas por entidades públicas	10 días hábiles	Artículo 30 de la ley 1437 de 2011
Solicitudes de reconocimiento de pensión	4 meses	Artículo 19 del decreto 656 de 1994 y SU 975 de 2003 (SU: Sentencia de la Corte Constitucional)
Las solicitudes que versen sobre el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos	10 días hábiles	Artículo 8 de la Ley 393 de 1997

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 10 de 22

Tipo de Petición	Término o plazo	Fundamento Legal
Frente a las peticiones de los periodistas la ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición.	Trámite preferente.	Artículo 20 de la ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

NOTA 1: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver las peticiones en los plazos anteriormente señalados, el funcionario asignado para dar respuesta a la petición debe informar esa circunstancia al interesado antes del vencimiento del respectivo término y se expresarán los motivos del atraso y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

NOTA 2: Términos especiales para resolver las peticiones. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se registrarán por los términos allí señalados.

NOTA 3: Cuando excepcionalmente, el gobierno nacional decida por fuerza mayor, modificar transitoriamente los plazos y términos para que las autoridades den respuesta de fondo a las peticiones, la Alcaldía de San José de Cúcuta deberá emitir un acto administrativo en el que adopta dicha regulación transitoria, dejando temporalmente este artículo o parte de este sin fuerza jurídica.

6.2 Desarrollo

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir la petición	Recibir la petición, teniendo en cuenta los canales de comunicación citados en el literal b) del numeral 6.1 del presente procedimiento.	Auxiliar administrativo de ventanilla única	N/A
2	¿La petición es presencial o virtual?	<p>¿La petición es presencial o virtual?</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se recibe presencial, continuar con la siguiente actividad. Si se recibe virtualmente, continuar con la actividad N° 12. 	Auxiliar administrativo de ventanilla única	N/A
3	Atender y escuchar a la persona interesada	Atender y escuchar al ciudadano, para darle orientación al respecto, de acuerdo al protocolo de servicio a la ciudadanía.	Auxiliar administrativo de ventanilla única (presencial)	N/A
4	Verificar competencia	<p>¿La petición o documento es competencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta?</p> <ul style="list-style-type: none"> Si es competencia de la Entidad, continuar con la actividad N° 7 Si no es competencia de la Entidad, continuar con la actividad N° 5 	Auxiliar administrativo de ventanilla única	N/A

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 11 de 22

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
5	Informar al interesado que la petición es de competencia de otra Entidad	Informar al interesado que la petición es de competencia de otra Entidad.	Auxiliar administrativo de ventanilla única	N/A
6	Validar insistencia de radicación	¿El interesado insiste en radicar la petición? <ul style="list-style-type: none"> • Si el interesado insiste en radicar la petición, continuar con la actividad N° 7. • Si el interesado no insiste, finaliza el procedimiento. 	Auxiliar administrativo de ventanilla única	N/A
7	Verificar forma de presentación de la petición	¿La petición se presenta de forma física o verbal? <ul style="list-style-type: none"> • Si la petición es verbal, continuar con la actividad N° 8. • Si la petición es física, continuar con la actividad N° 9. 	Auxiliar administrativo de ventanilla única	N/A
8	Diligenciar formato petición verbal	Solicitar a la persona los datos requeridos para diligenciar el formato de petición verbal de manera completa. NOTA: Para el canal itinerante que se cita en el literal b) del numeral 6.1 del presente procedimiento, se usará el formato de petición verbal en los casos que no se tenga acceso a internet o no se cuente con la infraestructura tecnológica adecuada. El número de radicado se le informará al interesado de manera virtual al correo electrónico suministrado.	Auxiliar administrativo de ventanilla única	Formato Recepción petición verbal
9	Radicar la petición o documento	<p>Digitar la información de la persona y seleccionar la dependencia que va a dar respuesta a la petición o documento.</p> <p>Al radicar, el gestor documental arroja automáticamente un número de radicado.</p> <p>NOTA 1: Si la petición es anónima, no se registran los datos de la persona, y se recibe la petición o documento, informando a la persona el lugar donde será publicada la respuesta.</p> <p>NOTA 2: Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan.</p> <p>Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.</p>	Auxiliar administrativo de ventanilla única	<p>Petición o documento con radicado en el gestor documental</p> <p>Planilla radicación contingencia (Cuando aplique)</p>

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 12 de 22

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		NOTA 3: En los casos en que el gestor documental no esté operando, se diligencia la planilla de radicación de contingencia.		
10	Entregar copia de la petición o de recibido de documento	Pegar el sticker a la copia de la petición o recibido de documento que haya traído la persona, de lo contrario, indicar a la persona el número de radicado con el que quedó registrada la petición o documento para su trazabilidad.	Auxiliar administrativo de ventanilla única	N/A
11	Digitalizar petición o documento	Pegar el sticker del número de radicado a la petición o documento y proceder a digitalizar, adjuntando la imagen al radicado creado. Para el caso de peticiones verbales, solo adjuntar el formato de petición verbal, de acuerdo a la actividad N° 8. Continúa en la actividad N° 13.	Auxiliar administrativo de ventanilla única	Gestor Documental
12	Recibir y revisar la petición	Viene de la actividad N° 2. Las peticiones recibidas de manera virtual, se reciben y revisan, con el fin de determinar la dependencia que debe dar respuesta.	Auxiliar administrativo de ventanilla única	Petición o documento en Gestor Documental
13	Reasignar la petición o documento	Reasignar la petición o documento, asignándolo a través del gestor documental, al despacho de la dependencia según corresponda, para lo de su competencia. Las peticiones o documentos que se reciban de forma física se distribuyen a las dependencias, diariamente, esta acción no debe impedir a la dependencia dar respuesta con oportunidad. NOTA: Cuando la PQRSDF radicada no es competencia de la Alcaldía, se procede a dar traslado a la entidad competente y se comunicará al ciudadano dicho traslado, cerrando la comunicación oficial en el Gestor Documental adoptado por la Alcaldía teniendo en cuenta las aclaraciones del literal d) de las políticas de operación.	Auxiliar administrativo Ventanilla Única	Petición o documento en Gestor Documental

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 13 de 22

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
14	Validar la competencia de la dependencia	<p>¿Es competencia de la dependencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es de competencia de la dependencia, continuar con la actividad N° 15. • Si no es competencia de la dependencia, devolverlo lo más pronto posible (dentro de los términos de respuesta), a ventanilla única a través del gestor documental, justificando su devolución. Continúa en la actividad N° 13. <p>NOTA: Para la devolución de la petición, se debe tener en cuenta los plazos descritos en el literal e) de las políticas de operación del presente documento.</p>	Jefe de Despacho de la dependencia	N/A
15	Reasignar la petición	Reasignar la petición a un profesional competente de la dependencia (de acuerdo con sus funciones u obligaciones contractuales), para lo de su competencia.	Jefe de Despacho de la dependencia	Gestor Documental
16	Revisar la petición	<p>Revisar la petición, con el fin de definir si se requiere dar respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se requiere dar respuesta continuar con la actividad N° 17. • Si no se requiere dar respuesta, solicitar el cierre de la petición. Continuar en la actividad N° 26. 	Profesional designado por el Jefe de despacho de la dependencia	N/A
17	Validar tiempos de respuesta	<p>Validar si se debe informar al interesado una ampliación de plazo para dar respuesta de fondo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se requiere solicitar ampliar el plazo de respuesta, continuar en la actividad N° 18. • Si no se requiere solicitar plazo, continuar en la actividad N° 19 	Profesional designado por el Jefe de despacho de la dependencia	N/A
18	Comunicar la ampliación del plazo	<p>Comunicar la ampliación del plazo al interesado, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos según la modalidad de petición, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. De acuerdo al parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Dicho comunicado debe ser aprobado por el jefe de despacho de la dependencia y quedar trazable en el comunicado oficial inicial.</p>	Profesional designado por el Jefe de despacho de la dependencia	Oficio de ampliación de plazo de respuesta o Correo electrónico de ampliación de respuesta

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 14 de 22

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
19	Validar completitud de la información	<p>Validar si se requiere completar información o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se requiere solicitar que se complete la información, continuar en la actividad N° 20. • Si no se requiere solicitar que se complete información, continuar en la actividad N° 22. 	Profesional designado por el Jefe de despacho de la dependencia	N/A
20	Comunicar al interesado que se debe completar la información allegada	<p>En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>Dicho comunicado debe ser aprobado por el jefe de despacho de la dependencia y quedar trazable en el comunicado oficial inicial.</p>	Profesional designado por el Jefe de despacho de la dependencia	Proyecto de Oficio
21	Realizar seguimiento a la completitud de la información	<p>Revisar si se allegó la documentación o información faltante para proyectar la respuesta de fondo. ¿El interesado completó la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se recibe la documentación o información faltante, se reactivan los términos, continuar con la actividad N° 22. • Si no se recibe la documentación o información faltante, Finaliza el procedimiento. <p>NOTA: Se entenderá 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. Vencidos los términos establecidos en esta actividad, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Alcaldía de San José de Cúcuta decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente</p>	Profesional designado por el Jefe de despacho de la dependencia	N/A

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 15 de 22

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		presentada con el lleno de los requisitos legales.		
22	Dar respuesta de fondo	<p>Proyectar la respuesta de fondo, de manera clara, precisa y congruente, en los términos de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Enviar para revisión y aprobación el proyecto de respuesta al jefe de despacho.</p> <p>NOTA 1: La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.</p> <p>NOTA 2: Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá contestar remitiéndose a respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p> <p>NOTA 3: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.</p> <p>NOTA 4: Tener en cuenta en la respuesta que se emita, la información pública clasificada y/o la información pública reservada, de acuerdo a lo enunciado en los términos y definiciones del presente procedimiento.</p>	Profesional designado por el Jefe de despacho de la dependencia	Proyecto de respuesta
23	Aprobar el proyecto de respuesta	Aprobar el proyecto de respuesta y enviar al auxiliar administrativo de la dependencia para el correspondiente trámite a través del gestor documental.	Jefe de Despacho de la dependencia	Oficio de respuesta
24	Radical el Oficio de respuesta	Radical el Oficio de respuesta debidamente firmado y con los anexos correspondientes en el gestor documental, asegurándose que lleve el número de radicado de respuesta.	Auxiliar administrativo de la dependencia	Oficio de respuesta

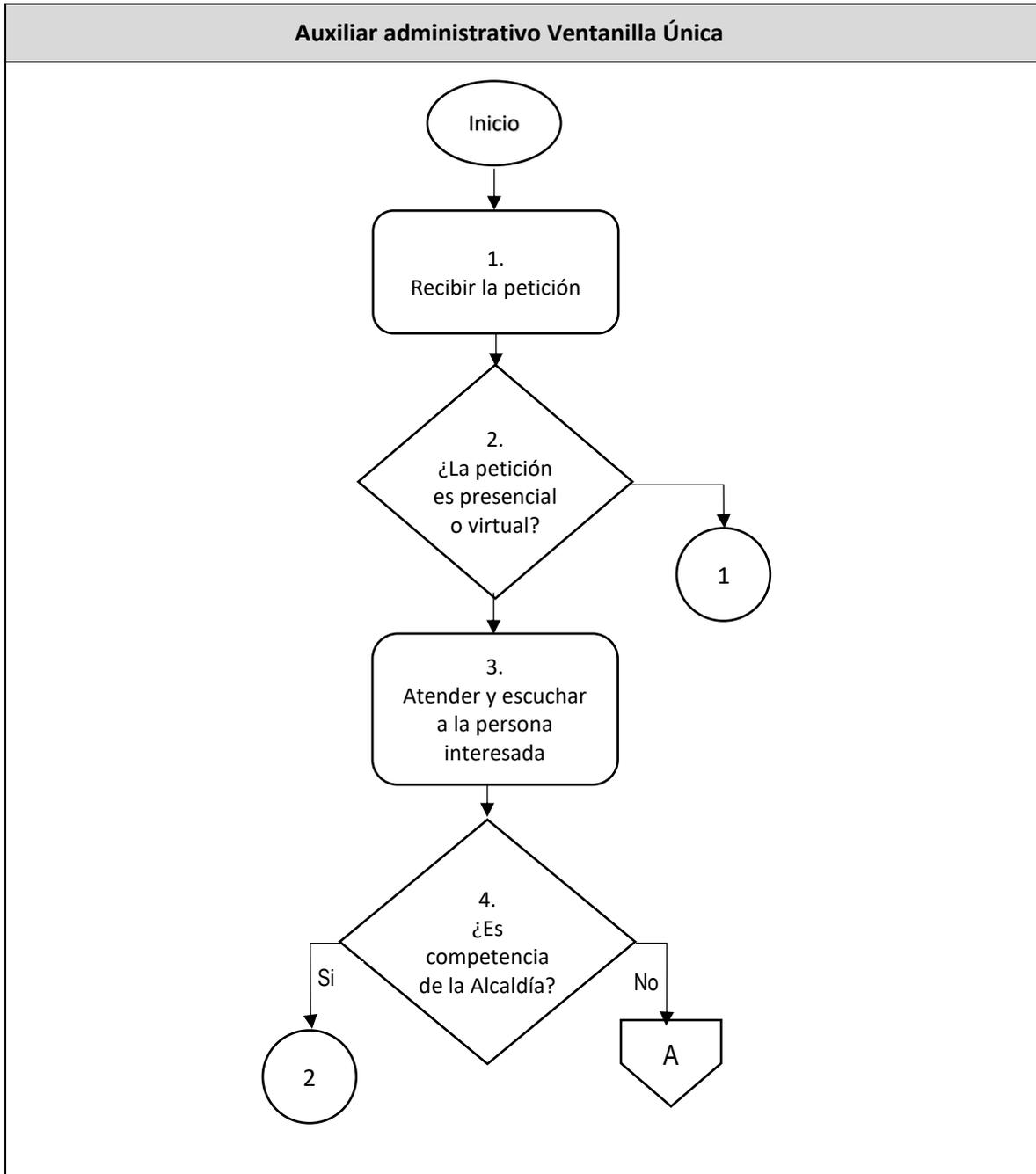
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 16 de 22

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
25	Notificar la respuesta	<p>Notificar la comunicación oficial de respuesta al peticionario, a través de los canales dispuestos para ello, según corresponda.</p> <p>Los canales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío en físico de la respuesta al domicilio informado. • Correo electrónico suministrado por el interesado. • Diario de alta rotación. • Por aviso en la cartelera de Ventanilla Única. 	Auxiliar administrativo de la dependencia	Oficio de respuesta
26	Cerrar la comunicación oficial en el gestor documental	Cerrar la comunicación oficial en el gestor documental, aplicando los lineamientos e instrumentos de Gestión Documental. (TRD, Expedientes, entre otros)	Auxiliar administrativo de la dependencia	Oficio de respuesta

7. Documentos relacionados

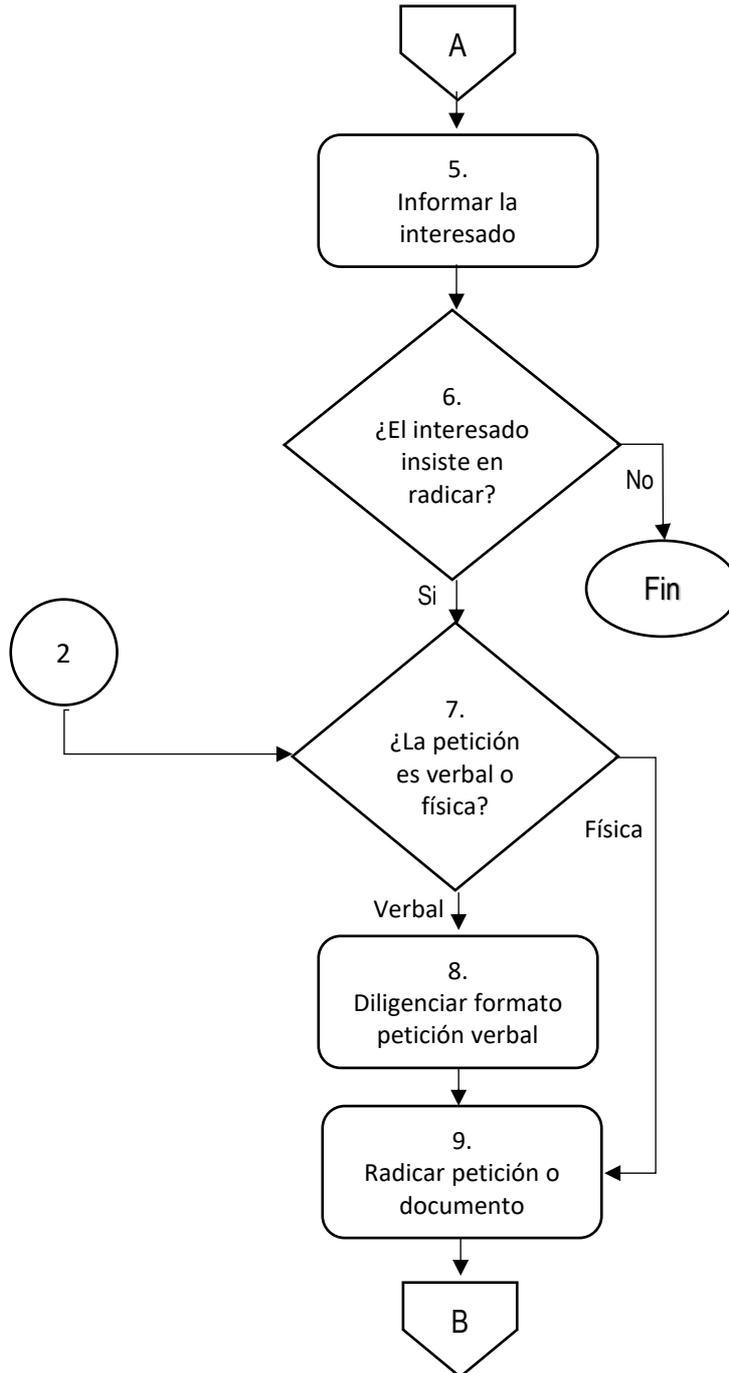
Código	Nombre del Documento
PA-01-2-P1-F1	Formato Entrega de Correspondencia
PA-01-2-P1-F2	Formato Recepción Petición verbal de PQRSDF
PA-01-2-P1-F3	Formato Radicación de Entrada por Contingencia

8. Diagrama de flujo



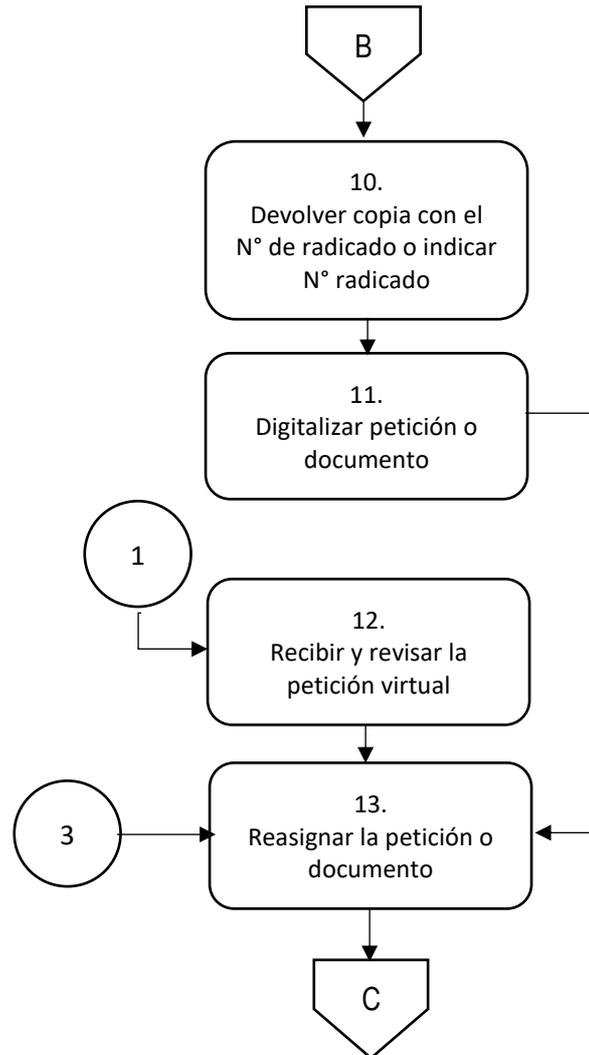


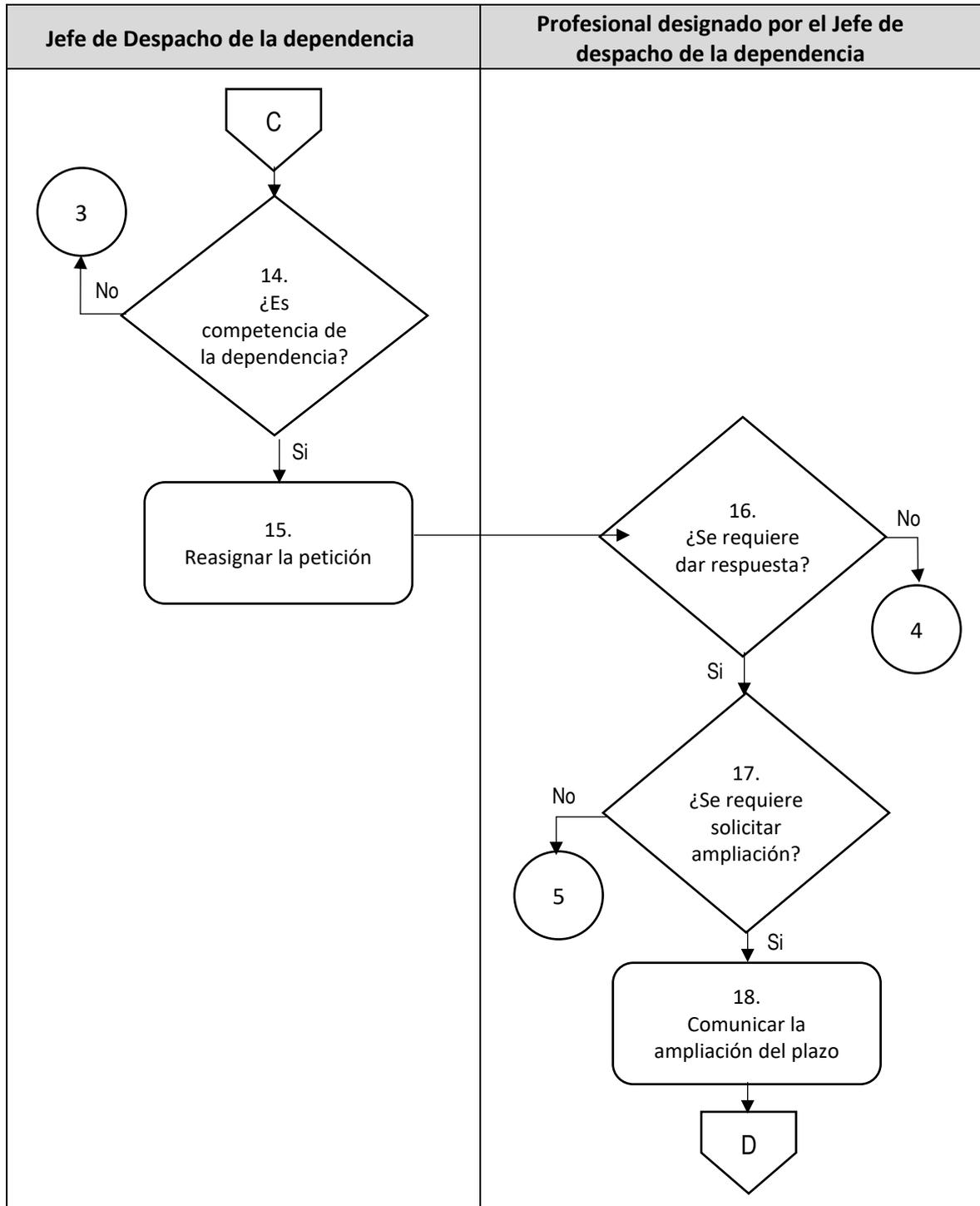
Auxiliar administrativo Ventanilla Única





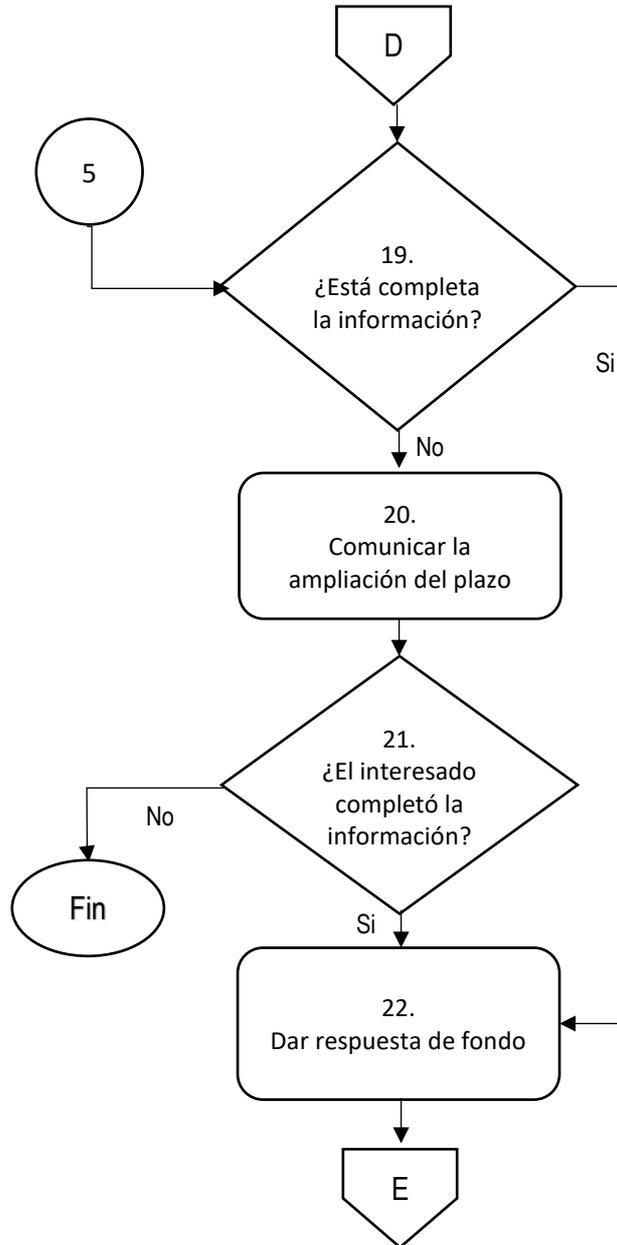
Auxiliar administrativo Ventanilla Única



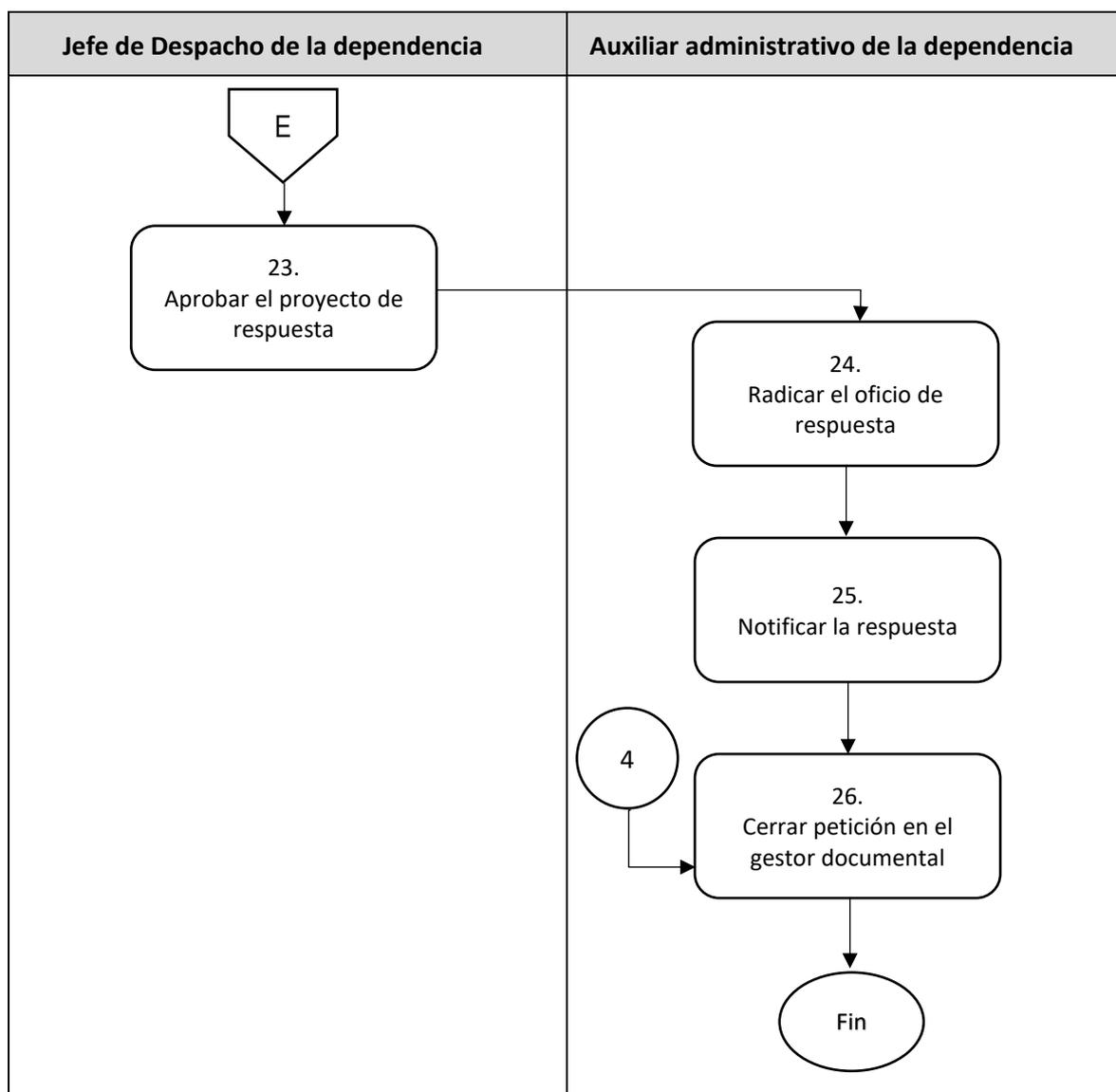




Profesional designado por el Jefe de despacho de la dependencia



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE INTERNO PQRSDF	Versión:01
		Fecha: 01/06/2022
		Página 22 de 22



9. Formalización de la versión actual

Elaboró	Charly Alexander Rociasco Méndez 31/05/2022	Firma
Revisó	Eric Manuel Niño Pinilla 31/05/2022	Firma
Aprobó	María Leonor Villamizar Gómez 31/05/2022	Firma

10. Oficialización y control de cambios

El documento se oficializa en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal con el control de modificaciones que este pueda tener.

Fecha	Versión	Descripción
01/06/2022	01	Creación del Documento.