PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE PQRSD

INDETUR 2024

INSTITUTO DE TURISMO DE SANTA MARTA

ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Instituto Distital de Turismo de Santa Marta

WWW.INDETUR.GOV.CO
CALLE 15 No 2 - 60 Ed. Bolivar Piso 8
@INDETURSMR

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN... 3
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. RESPONSABLE 4
5. GENERALIDADES 5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO INTERNO 8
7. MARCO LEGAL 10
8. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN 10

1. INTRODUCCIÓN

El derecho de petición, es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier ciudadano puede acudir a la Administración Pública con el fin de obtener la respuesta oportuna a sus quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias, enmarcadas dentro del mismo. De igual forma podrán solicitar a la Administración que exponga las razones de las decisiones consignadas en su respuesta.

Todos los ciudadanos independientemente de su nacionalidad pueden acudir a este instrumento.

Normativamente se encuentra enmarcado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana que establece *"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."*

De igual forma la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en los capítulos I, II y III del Título II. Consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, formular consultas y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

En el mismo sentido el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece "Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo."

De otra parte, el artículo 55 de la Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad de la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa", señala la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para el ejercicio de los derechos de petición.

Por otro lado, se debe tener en cuenta el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 donde hace alusión a un objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona

tiene derecho a presentar 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. 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: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Finalmente, es transcendental acotar que, el derecho fundamental de petición se encuentra reglado bajo la Ley estatutaria 1755 del 2015, donde sustituye el título segundo de la parte primera de la Ley 1437 del 2011, por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. OBJETIVO

Recibir, tramitar y/o resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la comunidad al Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la institución y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar la gestión.

3. ALCANCE

Este procedimiento va desde la recepción de las PQRSD en el instituto por cualquiera de los medios disponibles, hasta la tramitación de los mismos de manera eficiente y aplica para toda la ciudadanía interesada.

4. RESPONSABLE

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es la Subdirección Corporativa del INDETUR como líder del proceso de Atención al Ciudadano, o a su vez quienes haya delegado el director (a) del Instituto para tales efectos.

5. GENERALIDADES

En el caso de PQRSD que no sean de competencia de la entidad, deben re direccionarse a más tardar dentro de los primeros 5 días hábiles de recibida la solicitud.

Los medios por los cuales la entidad recibe solicitudes o sugerencias son:

- Correo Electrónico: atencionalciudadano@indetur.gov.co
- Dirección Física: Calle 15 No. 2- 60 Piso 8, Edificio Bolívar.
- Buzón de Sugerencias.

Responsables de la recepción y redireccionamiento de los registros por áreas:

El área de atención al ciudadano mediante el correo institucional atencionalciudadano@indetur.gov.co: Subdirección Corporativa / Responsable del Área de Atención al Ciudadano.

Por afectación Parcial o Directa Gestión Destino y Promoción y Mercadeo: Asesor del área, designado al proceso respectivo para tales efectos.

Buzón de Sugerencias: Asesor responsable del Atención al Ciudadano. Los PQRSD asociados a la afectación de los proyectos específicos, se ingresan a la Base de Datos PQRSD describiendo los tiempos y controles efectuados a las solicitudes.

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Petición: solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

Queja: manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.

Reclamo: manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente

actuación por parte de un funcionario público.

Sugerencia: es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Felicitaciones: manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.

Consulta: Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad.

Solicitud de información: El derecho de petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine.

Solicitud de copias: Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Entidad.

Atención al público: Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con un interés potencial o real e influencia en la capacidad de la organización para lograr sus objetivos.

TIEMPOS DE RESPUESTA:

TIEMPO DE RESPUESTA (Expresado en días hábiles)	
Derecho de Petición	
Peticiones Generales:	15 Días.
Peticiones de documentos e información:	10 Días.
Peticiones que eleven consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo:	30 Días.
Quejas	
Verbales, escritas o por medios tecnológicos:	15 Días.
Reclamos	
Verbales, escritas o por medios tecnológicos:	15 Días.
Sugerencia	
Verbales, escritas o por medios tecnológicos:	15 Días.
Denuncia	
Verbales, escritas o por medios tecnológicos:	15 Días.
Tutelas	
Provenientes de autoridades judiciales.	Término legal es máximo de 10 días, pero depende del tiempo decretado por el Juez parasu contestación.
Demandas Ordinarias	
Nulidad	30 días para su traslado y contestación, y 55 días cuando hay varios demandados, contados apartir de notificación al correo electrónico de notificaciones judiciales.
Nulidad y Restablecimiento	
Reparación Directa	
Contractual	
Conciliación prejudicial	Depende de fecha de audiencia.
Entes de control	Depende del criterio del ente que solicita.

Notas:

- En caso de surgir alguna contradicción entre el presente documento y la normativa vigenteprevalecerá esta última.

- Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en el ITA Profesional, cualquiera que sea el medio por el cual ingresó.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO INTERNO.

El presente procedimiento fue aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño, para la recepción y respuestas a las PQRSD en el INDETUR:

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir las PQRSD	Se recepcionan las PQRSD por cualquiera de los mediosdescritos en las generalidades del presente documento. Si son verbales asociadas a la afectación del proyecto, se diligencia el formato de Atención al Público PQRSD, en el caso de PQRSD por medio WEB se diligencia la Matriz de PQRSD, Asuntos Judiciales y Requerimientos de Entes de Control, y digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las áreas, contratistas o funcionarios presuntamente responsables. Las sugerencias depositadas en el buzón, son revisadas e ingresadas a la Matriz de Sugerencias.	Atención al ciudadano o funcionario delegado
2	Remitir las solicitudes	Se remite vía correo electrónico institucional o con copia del oficio recibido al área correspondiente para la proyección dela respuesta.	Atención al ciudadano o funcionario delegado

3	Proyectar respuesta a las PQRSD	El líder responsable o delegado del área al que se remita la solicitud, proyectará las respuestas a los PQRSD, contando con los días de ley para responder; En todos los casos se deben tener en cuenta los plazos establecidos en el cuadro de tiempos de respuesta de las generalidades de ley. Nota: En el caso de que no sean de competencia de la entidad. Estas solicitudes deben remitirse dentro de los primeros 5 días hábiles a la entidad encargada de tramitarlo.	Responsable o designado del área
4	Revisión	Una vez proyectada la respuesta por parte del responsable o delegado del área implicada, este remitirá la respuesta por medio de correo electrónico al designado del equipo jurídicopara su revisión, quienes tendrán 1 día hábil para realizar la revisión y remitir a atención al ciudadano quien tramitará la firma y envío.	Responsable del área implicada / Designado Del equipo jurídico
5	Aprobar y enviar respuesta	En todos los casos las PQRSD, una vez proyectadas y revisadas, se remitirán a Atención al ciudadano, quien se encargará de imprimir el documento y remitir al director (a) de la entidad para su aprobación y firma. Se envía la respuesta física mediante correo certificado. Las respuestas pueden enviarse en el mismo medio por el cual fueron recibidas. Para este proceso Atención al ciudadano o funcionario delegado dispondrá de 1 día hábil. Nota: En el caso de medios digitales son enviados por la misma persona encargada de su recepción, los cuales se encuentran descritos en las generalidades del documento.	Atención al ciudadano o funcionario delegado / Director (a)
6	Realizar Seguimiento	Realiza seguimiento en el formato Matriz de PQRSD, Asuntos Judiciales y Requerimientos de Entes de Control y Base de Datos PQRSD para verificar el cumplimientooportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.	Responsables de PQRSD

7. MARCO LEGAL.

Tipo de Norma	Entidad que Emite	No. de Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la norma que aplican al documento
Ley	Congreso dela República	1714	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.
Decreto	Presidenciade la República	103	2015	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	Congreso dela República	1755	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.

Nota: En caso de surgir alguna contradicción entre el presente documento y la normativa vigente prevalecerá esta última.

8. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN.

INFORMACIÓN DEL PROCESO					
Nombre del Proceso:		Procedimiento para Tramitación de PQRSD			
Número	Descripción del cambio	Fecha de aprobación	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
01	Primera elaboración del documento para implementación.	Abril 16 de 2021	Luis Tovar Vizcaíno - Contratista Subdirección Corporativa	Ricardo Estrada - Contratista Asesor Jurídico	Laura Agudelo García - Directora General
02	Segunda elaboración del documento para implementación.	Agosto 9 de 2021	Luis Tovar Vizcaíno - Contratista Subdirección Corporativa	Ricardo Estrada - Contratista Asesor Jurídico	Laura Agudelo García - Directora General
03	Segunda elaboración del documento ajustada y/o actualizada para implementación.	Octubre 21 de 2024	Carmen Estrella Navarro - Asesora Dirección General	Carlos Andrés Páez - Subdirector Corporativo	José Domingo Dávila - Director General