 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>1 de 12</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

## 1. OBJETIVO

Recibir, gestionar, direccionar y hacer seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; realizadas por los ciudadanos, grupos de interés y usuarios (personas naturales y jurídicas) que requieren acceder a los trámites y servicios del Ministerio del Interior, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.

## 2. ALCANCE

La gestión inicia con la recepción de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos a través de los canales de atención, continúa con su asignación a la dependencia correspondiente para que ésta dé respuesta al ciudadano o la traslade a otra entidad de conformidad con sus competencias y finaliza con el seguimiento a la gestión. Este procedimiento debe ser implementado en todas las dependencias del Ministerio del Interior.

## 3. CONDICIONES GENERALES


El Ministerio del Interior se rige por los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política; de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Toda petición que se interponga ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

De conformidad con el artículo 12 del Decreto Nacional 019 de 2012, los niños, niñas y adolescentes pueden presentar directamente peticiones, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tienen prelación en el turno.

Las peticiones realizadas por los ciudadanos, deberán ser gestionadas de conformidad con los lineamientos y principios consagrados en la Constitución Política de Colombia y las leyes que regulan la materia, principalmente la 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” y la 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; de conformidad con esta última, la información se presume pública, por lo cual debe proporcionarse y facilitarse el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos establecidos, excluyendo solo lo que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales que cumpla con los requisitos específicos establecidos.

Cuando una queja se presente por un acto de corrupción debidamente soportado contra un servidor público vinculado al Ministerio del Interior, debe dirigirse al Grupo de Control Disciplinario Interno, de conformidad con lo dispuesto en el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, después de haber sido registrada formalmente por alguno de los canales establecidos.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>2 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

Sin excepción, los trámites y procedimientos administrativos del Ministerio del Interior son gratuitos y no requieren de intermediarios.

### **3.1. Derechos de las personas ante las autoridades, Artículo 5º de la Ley 1437 de 2011 y Artículo 20 de la Ley 1755 de 2015:**

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de sus peticiones.
- Atención preferencial a personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores, niños y adolescentes; conforme al artículo 13 de la Constitución Política.
- Presentar sin apoderado peticiones verbales o escritas, a través de nuestros canales y punto de atención.
- Información y orientación sobre los servicios que presta el Ministerio del Interior.
- Conocer el estado de cualquier solicitud o trámite a excepción de los de reserva legal y solicitar copias de documentos cuyo costo asume el ciudadano.
- Exigir el cumplimiento de responsabilidades de los servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular peticiones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de interés, para que sean valorados por las autoridades y el resultado de su participación en dicho procedimiento se le dé a conocer.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución Política y las leyes.
- Atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho o que por razones de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada.


### **3.2. Deberes de las personas, artículos 6º y 7º de la Ley 1437 de 2011 y Artículo 8º de la Ley 1581 de 2012:**

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar bajo el principio de la buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos
- Respetar el sistema de turnos asignado en los puntos de Atención al Ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos a su servicio.
- Actualizar y rectificar sus datos personales.

### **3.3. Términos para resolver las peticiones de conformidad con la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015:**

De acuerdo con la clase de petición, la dependencia competente debe resolver o contestar, dentro de los siguientes términos:

- a) Las peticiones de interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en el Ministerio del Interior.
- b) El derecho de información dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. Si dentro de este término la administración no se ha pronunciado se entiende que la

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>3 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				


solicitud ha sido aceptada y en consecuencia, la información debe ser suministrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

- c) Para hacer el examen de documentos, el jefe de la dependencia respectiva que autorice la consulta documental informará por escrito al ciudadano dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, señalando el día y la hora para el examen.
- d) Las peticiones de generación de copias de los expedientes que reposan en las dependencias del Ministerio del Interior y las certificaciones sobre los mismos, se expedirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, salvo norma expresa en contrario. Si dentro de este término la administración no se ha pronunciado, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada, y en consecuencia, la información debe ser suministrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- e) Las consultas escritas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al recibo de la misma, excepto las que se formulen al Consejo de Estado.
- f) Las peticiones entre entidades se contestan dentro de los (10) días hábiles siguientes al recibo de estas.
- g) Las quejas y reclamos se contestan dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de estas, excepto aquellas que requieren del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual se deben atender dentro de los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.
- h) Las solicitudes de información provenientes de los congresistas deben ser tramitadas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo. (Ley 5 de 1992 art. 258).
- i) En cuanto a la solicitud de documentos por parte de los congresistas, éstas deben atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 260 de la Ley 5 de 1992 o en las demás normas que la modifiquen o sustituyan.
- j) Se debe dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Cuando las peticiones no se pueden atender dentro de los plazos legales, debe informarse oportunamente al interesado, expresando los motivos de la demora y señalar a la vez la fecha en que se va a responder, para lo cual el responsable de dar dicha respuesta llevará el control y registros.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario o peticionario, se publicará la repuesta en la página web y en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

El Grupo de Servicio al Ciudadano es el encargado de brindar una atención efectiva a los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos, de coordinar acciones para mejorar el servicio y hacer seguimiento a las dependencias para que respondan oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos; frente a los servicios y otros procedimientos administrativos de competencia del Ministerio del Interior y realizará los informes necesarios, con el fin de garantizar la oportuna atención a los ciudadanos y de mejorar el servicio.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>4 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

### 3.4. REQUISITOS GENERALES de conformidad con el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:


#### 3.4.1. La Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia debe contener como mínimo la siguiente información:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y la dirección de recibo de correspondencia y teléfono de contacto. (El peticionario puede agregar un número de fax o dirección electrónica)
- Si el peticionario es una persona jurídica que debe estar inscrita en el registro mercantil, está obligado a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

### 3.5. CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

- **Canal Presencial, Punto de Atención al Ciudadano:** Ubicado en Bogotá D.C. Calle 12B No. 8 - 46, en horario de 8 am a 4 p.m. en jornada continua. Las peticiones verbales únicamente pueden ser recepcionadas por parte de los integrantes del Grupo de Servicio al Ciudadano que estén encargados y capacitados para hacerlo a través del Sistema PQRSD.
- **Canal Virtual:** a través del **Sistema PQRSD**, los ciudadanos pueden acceder en la página web del Ministerio del Interior [www.mininterior.gov.co](http://www.mininterior.gov.co) o directamente en el enlace <http://pqrds.mininterior.gov.co/> registrarse en el sistema o escribir directamente al correo [servicioalciudadano@mininterior.gov](mailto:servicioalciudadano@mininterior.gov)
- **Canal Telefónico:** PBX 2427400 y Línea Nacional Gratuita 018000 91 04 03, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Las peticiones verbales únicamente pueden ser recepcionadas por parte de los integrantes del Grupo de Servicio al Ciudadano que estén encargados y capacitados para hacerlo a través del Sistema PQRSD.
- **Canal Escrito:** Este canal está bajo la responsabilidad del Grupo de Correspondencia de la Subdirección Administrativa y Financiera. Para realizar peticiones escritas, los ciudadanos deben dirigirse al punto de recepción o enviarlas por correo certificado, a la Carrera 12B No. 8 – 42, en la ciudad de Bogotá, en horario de 8 am a 4 p.m. en jornada continua.

**Canal Presencial:** Los Servidores Públicos del Grupo de Servicio al Ciudadano responsables de atender el canal, proporcionan información básica o primaria a los ciudadanos, acerca del Ministerio, de cómo presentar una PQRSD, acceder a los trámites y otros procedimientos administrativos, del estado de gestión de sus solicitudes, registran a los ciudadanos y reciben peticiones verbales en el Sistema PQRSD, generando la correspondiente certificación o constancia.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>5 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

Cuando una PQRSD no cumple con la totalidad de requisitos o no es competencia del Ministerio, el Servidor Público debe comunicárselo, orientar al ciudadano y si este insiste debe recibirla.

El punto de Atención al Ciudadano cuenta con un buzón de sugerencias y un formato establecido, para que los ciudadanos manifiesten sus recomendaciones con relación a los tramites y servicios de la entidad, es importante tener en cuenta que el buzón no es un canal formal para recibir peticiones, como su nombre lo indica es para la recepción de sugerencias y recomendaciones. Las sugerencias depositadas en el buzón deben ser revisadas e ingresadas al Sistema PQRSD semanalmente, para ser numeradas y direccionadas a la dependencia correspondiente.

### **Canal Virtual:**

Para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias virtuales, el Ministerio del Interior cuenta con el Sistema “PQRSD” herramienta diseñada y desarrollada internamente, con el objeto de garantizar su atención efectiva, oportuna y de facilitar la interacción entre la entidad y los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Interior gestionarán y responderán las PQRSD recibidas a través del sistema PQRSD conforme al Manual del Usuario y protocolos establecidos.


Las PQRSD recibidas a través de los correos institucionales de los servidores públicos, deben ser direccionados a los canales formales de recepción establecidos por la entidad, para que sean ingresados y numerados formalmente.

A través de la urna de cristal los ciudadanos también pueden radicar PQRSD, en la página web <http://www.urnadecristal.gov.co> administrada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entidad que las direcciona al competente. Cuando las PQRSD son direccionadas por parte de urna de cristal al Ministerio del Interior, el Grupo de Servicio al Ciudadano las asigna a la dependencia competente para su gestión en los términos establecidos.

Las redes sociales son atendidas por la dependencia responsable de las Comunicaciones y no son un canal formal para recibir PQRSD.

**Canal Telefónico:** Los servidores públicos del Grupo de Servicio al Ciudadano responsables de atender este canal, direccionan las llamadas de los ciudadanos a las dependencias o servidores públicos competentes; y en los casos en que los ciudadanos necesiten realizar una petición, deben direccionar la llamada al punto de atención presencial, así como cuando es necesario proporcionarles información básica o primaria acerca de la entidad, de cómo presentar PQRSD y de cómo acceder a los trámites y otros procedimientos administrativos.

**Canal Escrito:** El Grupo de Correspondencia de la Subdirección Administrativa y financiera es el responsable de recibir las PQRSD escritas de conformidad con el “**procedimiento recepción, radicación y distribución de correspondencia externa**” el cual contiene los lineamientos y acciones para la gestión de las PQRSD escritas que los ciudadanos realizan al Ministerio.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>6 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

#### 4. DEFINICIONES O GLOSARIO

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica que solicita y/o recibe un producto (bien o servicio) por parte del Ministerio del Interior, pero que no hace parte de la Entidad; es el usuario, peticionario o quejoso de los servicios que presta el Ministerio de conformidad con sus competencias.

**Consulta:** Petición por medio de la cual el ciudadano o usuario pone a consideración del Ministerio un caso o asunto, para que emita el correspondiente concepto sobre temas de su competencia, sin que la respuesta comprometa la responsabilidad de la dependencia que las emite o de la entidad.

**Dependencia, grupo, área o funcionario competente:** Que, de conformidad con las normas vigentes y el manual de funciones y competencias, le está asignado el tema o asunto sobre el cual trata la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

**Derecho de Petición:** Derecho fundamental de toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas, solicitar información, documentos, formular quejas y presentar reclamos.

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

**Grupo de valor o de interés:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

**Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el Ministerio del Interior, los cuales pueden ser solicitados o consultados por el ciudadano; para dar a conocer públicamente las decisiones tomadas por la entidad frente a su labor y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.


**Orientación:** Consiste en suministrar información al ciudadano para ayudarlo o guiarlo frente a sus peticiones en temas y campos de competencia del Ministerio del Interior, que sean de su interés.

**OIPI:** Sigla de la Oficina de Información Pública del Interior.

**PQRSD:** Sigla que corresponde a las palabras Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**Petición:** Solicitud que se presenta ante el Ministerio del Interior con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Persona Jurídica:** Es una empresa que ejerce sus propios derechos y cumple sus propias obligaciones.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>7 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

**Queja:** Manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios del Ministerio del Interior, en el ejercicio de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción sobre la deficiencia, incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los trámites o servicios ofrecidos por el Ministerio del Interior.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades ejecutadas<sup>1</sup>.

**Sugerencia:** Es la propuesta o recomendación que realiza el ciudadano para que el Ministerio del Interior mejore la prestación de sus trámites y servicios.

**Servidor Público:** Persona con una vinculación laboral al estado, que ejerce funciones públicas que están al servicio del estado y de la comunidad.

**Solicitud:** Documento o comunicación por medio del cual se solicita formalmente algo.

**Solicitud de Información:** Es aquella que, de forma oral, escrita o vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública; exceptuando la que tiene reserva legal.


**SIGI:** Sigla del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

**SIGOB:** Sigla del Sistema de información y gestión para la gobernabilidad democrática; sistema de registro de las solicitudes escritas, actualmente utilizado en la entidad.

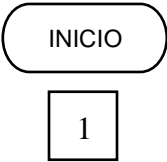
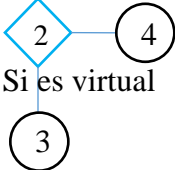


**USUARIO:** Se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

---


<sup>1</sup> NTCGP 1000



 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>8 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>ACTIVIDAD No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA</b>	<b>CARGO O ROL O PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS O REGISTRO QUE SE USAN EN LA ACTIVIDAD</b>
INICIO 	Recibir las peticiones quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio del Interior.	Grupos de Servicio al Ciudadano  Grupo de Correspondencia	PQRSD, virtual, verbal o escrita.
	Revisar las PQRSD virtuales o verbales. Si la PQRSD es virtual pasa a la actividad 3, si es verbal pasa a la actividad 4. Cuando la PQRSD es escrita debe seguirse el "Procedimiento recepción, radicación y distribución de correspondencia externa" del Grupo de Correspondencia de la Subdirección Administrativa y Financiera.	Grupo de Servicio al Ciudadano  Grupo de Correspondencia	PQRSD con N° de recibido o radicado.
	Validar la PQRSD virtual y transferirla a la dependencia o entidad competente a través del Sistema PQRSD.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Trazabilidad en el Sistema PQRSD
	Registrar la PQRSD verbal en el Sistema PQRSD, revisarla, validarla y transferirla a la dependencia o entidad competente.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Trazabilidad en el Sistema PQRSD




 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>9 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

<b>ACTIVIDAD No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA</b>	<b>CARGO O ROL O PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS O REGISTRO QUE SE USAN EN LA ACTIVIDAD</b>
5	Recibir la PQRSD, elaborar la respuesta y enviarla para revisión y aprobación al jefe inmediato o persona designada por este.	Dependencia a la que se le direcciona o asigna la PQRSD	Borrador de la respuesta o del traslado.
6 	Revisar y aprobar la respuesta de la PQRSD.	Director, Subdirector, Jefe de Oficina o persona designada por estos.	Respuesta o traslado enviado al ciudadano o entidad competente.
7  <b>FIN</b>	Realizar seguimiento a la gestión realizada por las dependencias y elaborar los informes correspondientes, con el fin de garantizar la oportuna respuesta de las PQRSD y de mejorar la atención prestada a los ciudadanos.	Grupo de Servicio al Ciudadano  Grupo de Correspondencia	Informe

## 6. PUNTOS DE CONTROL EN EL PROCESO


<b>No.</b>	<b>Punto de Control</b>	<b>Criterio de Aceptación</b>	<b>Área u Oficina o Dirección Responsable</b>	<b>Cargo o Rol o Persona Responsable del Control</b>	<b>Frecuencia</b>
6	Revisión y aprobación de la respuesta a la PQRSD	Que la respuesta sea de fondo, es decir que atienda la necesidad del Peticionario o le explique claramente la situación de conformidad con la normatividad vigente	Dependencia a la que le fue asignada la PQRSD para dar respuesta	Director, Subdirector, Jefe de Oficina o persona autorizada	Diario

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>10 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				


No.	Punto de Control	Criterio de Aceptación	Área u Oficina o Dirección Responsable	Cargo o Rol o Persona Responsable del Control	Frecuencia
7	Seguimientos por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano	Las dependencias deben atender las PQRSD entro de términos	Grupo de Servicio al Ciudadano	Coordinador	Semanal o a solicitud

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
2	Actualización de la caracterización de conformidad con el Decreto 4530/08 y Resolución 3598/08	30/11/2009
3	Se actualizó la caracterización y el procedimiento de conformidad con el Decreto 2893 del 11 de agosto de 2011 "Por el cual se modifica el nombre del Ministerio del Interior y de Justicia por el Ministerio del interior, se modifica el código <b>CD-QR-P-01</b> por <b>TC-SC-P-01</b> , Se elimina el punto 3 política de operación de acuerdo con la Guía de Elaboración y/o modificación de Documentos, Se eliminan los puntos 8, 9,10 referentes al tema de riesgos ya que estos deben hacer parte del Mapa de Riesgos, se crea el formato Atención al Ciudadano a través de la Línea 01-8000 del Ministerio del interior <b>TC-SC-P01-F02</b> y se reorganiza el orden de los anexos. Se elimina el uso del Formato Atención al Ciudadano a través de la Línea 01-0800 del Ministerio del Interior. <b>TC-SC-P-01-F02.</b>	24/01/2012
4	Se actualiza por creación del Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante resolución 529 de 2012 que asigna la función del ítem 9 "Coordinar la elaboración, ejecución y seguimiento al Plan de Acción de la Estrategia Racionalización y Automatización de Tramites del Ministerio del Interior y del Sector del Interior y coordinar la actualización de los trámites y servicios en el Sistema Único de Tramites SUIT" Se actualiza en normas la Ley 1474 de 12/07/ 2012 Ley 19 de 2012 y ley 962 de 2005 Modificación a los formatos relacionados en la primera el Memorando solicitud de modificación de documentos, que	30/11/2012

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>11 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fecha</b>
	se han mejorado y asociación del Formato de Encuesta a cliente externo de la Guía para la medición de la satisfacción del cliente externo SI-G-02 del 01/10/2012	
5	Se actualiza el procedimiento principalmente por la creación e integración de servicios en el proceso de servicio al ciudadano, por la actualización de la norma interna del derecho de petición y para ajustar la atención y tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Se modifica el manejo del canal línea gratuita 018000. Se eliminan los Formatos: TC-SC-P-01-F-01 Y TC-SC-P-01-F02 del procedimiento anterior, se conserva el Formato de Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual cambia de numero de formato de 03 a 01 y se crea el Anexo 02 Informe Mensual de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas, denuncias y/o comentarios	28/10/2013
6	Se modifica teniendo en cuenta el nuevo formato de procedimiento y Se incorpora el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	29/12/2016
7	Se realizan ajustes de acuerdo con la normatividad vigente, se eliminan y modifican formatos.	13/03/2017
8	Se realizan actualizaciones generales y se modifica la atención a través del canal virtual y el formato del buzón de sugerencias.	11/08/2017
9	Se actualiza el procedimiento de conformidad con la normatividad vigente, principalmente con relación a los términos de respuesta de cada solicitud de acuerdo a su tipificación; se excluyen las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo en cuenta que este tema pertenece a otro proceso y que es un trámite interno que no tiene que ver con la atención al ciudadano; y se incorpora el sistema PQRSD por medio del cual se automatizo el canal virtual, el cual fue puesto en producción en diciembre de 2017.	28/08/2020

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>12 de 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

## 8. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p><b><u>IBETH CASTRO</u></b> PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</p> <p><b><u>DIANA BOHÓRQUEZ H</u></b> PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</p> <p><b><u>INGRID VEGA M</u></b> COORDINADOR GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p><b><u>PAOLA ANDREA VERA GÓMEZ</u></b> JEFE OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL INTERIOR Validado a través del correo <a href="mailto:paola.vera@mininterior.gov.co">paola.vera@mininterior.gov.co</a> con fecha del 28/08/2020</p> <p><b><u>EDNA PAOLA NAJAR</u></b> JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Validado a través del correo <a href="mailto:edna.najar@mininterior.gov.co">edna.najar@mininterior.gov.co</a> con fecha del 28/08/2020</p>	<p><b>FORMALIZÓ</b></p> <p><b><u>EDNA PAOLA NAJAR</u></b> JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p>
--	---	--