Alcaldía de
SOACHA

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – (PQRDS)

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA - CUNDINAMARCA

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETIVO 4
4. ÁREA LIDER 5
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 5
6. NORMATIVIDAD APLICABLE 10
7. RESPONSABILIDADES 14
8. CONDICIONES GENERALES 16
8.1. POLITICA PARA LA ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 16
8.2 CANALES DE ATENCIÓN Y/U ORIENTACIÓN AL CIUDADANO 17
8.3. CANALES DE RADICACIÓN DE PQRSD 19
8.3.1. PRESENCIAL: 19
8.3.2. PROTOCOLO DE CONTINGENCIA POR FALLAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL 20
8.3.3. PQRSD - WEB 21
9. PROCEDIMIENTO 21
9.1. RECEPCIÓN Y ETAPAS PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 21
9.2. REVISIÓN 22
9.3. RESPUESTAS 23
9.3.1. TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD 23
9.3.2. SOLICITUDES DIFERENCIALES Y TIEMPOS DE RESPUESTA 24
9.3.3. REQUISITO DE LA RESPUESTA 29
9.3.4. RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ESTANDAR 29
9.3.5. RESPUESTA A MULTIPLES ASUNTOS Y TRASLADO INTERNO POR COMPETENCIA 30
9.3.6. TRATAMIENTO DE ANÓNIMOS 30
9.4. ENVÍO Y SEGUIMIENTO 31
10. REPORTE Y CONSOLIDADO 32

10.1 REMISIÓN A OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO 32
11. MEDICIÓN DEL SERVICIO 33
11.1 ESTADÍSTICA E INDICADORES 33
11.2 INFORMES PERIÓDICOS 33
11.3 CASOS ESPECIALES POR SECTOR 34
12. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 35
13. CONTROL DE CAMBIOS 36
14.CONTROL DE APROBACION 37

1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Soacha, en cumplimiento de la normatividad legal vigente y reafirmando su compromiso con la mejora continua en la atención a la ciudadanía, presenta el **Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**.

Este documento se constituye en una herramienta fundamental para orientar la actuación de los servidores públicos en la gestión eficiente y oportuna de los requerimientos ciudadanos, en el marco de la estrategia de servicio al ciudadano adoptada por la Administración Municipal.

El manual establece lineamientos claros para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRSD, con el propósito de promover una atención transparente, efectiva y centrada en las necesidades de la comunidad. Asimismo, busca generar y difundir información útil que permita a la ciudadanía conocer y ejercer sus derechos y deberes, así como los mecanismos de participación disponibles.

En ese sentido, el presente manual se consolida como un componente esencial del Proceso de Servicio al Ciudadano, al facilitar la gestión integral de los requerimientos recibidos a través de los distintos canales de atención institucional, garantizando respuestas oportunas, integrales, pertinentes y satisfactorias para la comunidad.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, responsabilidades y procedimientos para la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente, transparente y de calidad a la ciudadanía, fortaleciendo así la confianza en la gestión pública y promoviendo una cultura de servicio en la Alcaldía Municipal de Soacha.

3. ALCANCE

La gestión del servicio inicia con el registro y radicación de las PQRSD, su respectiva clasificación según el tipo de solicitud y canal de ingreso, y culmina con la emisión de la respuesta al ciudadano, de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición".

Este manual establece las directrices para el manejo adecuado de las solicitudes ciudadanas, los procedimientos operativos, así como los roles y responsabilidades de cada dependencia y

servidor público involucrado, garantizando que el proceso se realice de forma eficiente, oportuna, transparente y conforme a la normatividad vigente.

Su cumplimiento es obligatorio para todos los funcionarios y contratistas que intervienen directa o indirectamente en la gestión de PQRSD dentro de la administración municipal, con el objetivo de fortalecer la calidad del servicio y promover una atención centrada en el ciudadano.

4. ÁREA LIDER

- Despacho Alcalde
- Oficina de Gestión del Riesgo
- Oficina de Comunicaciones y Relación al Ciudadano
- Oficina de Desarrollo Institucional
- Oficina de Control Interno de Gestión
- Oficina de Control Interno y Disciplinario
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Desarrollo Social
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Cultura y Turismo
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Ambiente, Minas y Desarrollo Rural
- Secretaría de Movilidad

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACTITUD DE SERVICIO: Es la disposición genuina y voluntaria de ayudar a los demás con amabilidad, empatía y compromiso. Implica estar atento a las necesidades de otros, actuar con respeto y responsabilidad, y buscar siempre ofrecer una atención de calidad que genere confianza y bienestar.

ACTITUD DE SERVICIO ENTRE SERVIDORES: Hace referencia a la disposición constante de colaborar, apoyarse mutuamente y trabajar en equipo con respeto, empatía y responsabilidad. Se basa en la idea de que servir a los demás también implica facilitar la labor de los compañeros, promover un ambiente armónico y contribuir al logro de objetivos comunes, siempre con orientación al bien público y a la mejora del servicio hacia la comunidad.

ANÓNIMO: Condición bajo la cual una persona presenta una PQRSD sin revelar su identidad, permitiendo a la entidad analizar la solicitud sin afectar derechos fundamentales.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es el conjunto de acciones, actitudes y procesos mediante los cuales una entidad, institución o servidor público responde de manera eficiente, oportuna, respetuosa y transparente a las necesidades, solicitudes, peticiones o inquietudes de las personas. Implica brindar información clara, orientación adecuada y soluciones efectivas, garantizando un trato digno y el acceso a los servicios públicos con calidad y equidad.

ATENCIÓN PREFERENCIAL[1]**:** es el servicio que se le brinda desde la Alcaldía de Soacha, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.

BASE DE DATOS DE PQRSD: Registro estructurado donde se consolida la información de todas las solicitudes recibidas, en trámite y resueltas.

BUEN TRATO: Es la forma respetuosa, cordial, empática y considerada de relacionarse con los demás, reconociendo su dignidad, derechos y emociones. Implica comunicación asertiva, escucha activa, amabilidad en el lenguaje y en las acciones, y un ambiente de respeto mutuo, ya sea en contextos personales, comunitarios o institucionales.

CALIDEZ: Atención con eficiencia, sensibilidad, comprensión y una actitud positiva que hace sentir valorado al otro.

CANAL DE ATENCIÓN: Medios oficiales habilitados por la entidad para recibir solicitudes ciudadanas: presenciales, telefónicos, electrónicos, virtuales o escritos.

CIUDADANO: Persona natural o jurídica que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

COMPETENCIAS: Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona posee y aplica de manera eficaz para desempeñarse adecuadamente en un contexto específico. Estas permiten resolver problemas, tomar decisiones, comunicarse, trabajar en equipo y cumplir con responsabilidades de forma eficiente y ética, tanto en el ámbito laboral como en el comunitario o personal.

---

[1] Las capacitaciones sobre enfoque diferencial que facilitan el acceso a la información a personas que se encuentren en condición de discapacidad, deberán ser asistidas por el ministerio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 1712 de 2014.

COMUNICACIONES OFICIALES: Son los mensajes formales que emiten las entidades públicas o privadas para informar, solicitar, responder o coordinar asuntos institucionales. Se caracterizan por seguir un lenguaje claro, respetuoso y técnico, utilizar formatos establecidos y tener validez legal o administrativa. Estas comunicaciones garantizan la transparencia, el orden y la trazabilidad en las relaciones entre funcionarios, ciudadanos y entidades.

CONFIDENCIALIDAD: Garantía de reserva sobre la identidad del peticionario, especialmente en casos de denuncia o quejas sensibles.

CONSULTA: Solicitud que realiza un ciudadano o usuario para obtener información clara, precisa y oficial sobre los servicios, procedimientos, normativas, requisitos u otras acciones relacionadas con la entidad. No implica una inconformidad, sino simplemente el deseo de entender o conocer mejor algo que la entidad ofrece o regula.

COPIA: Documento reproducido fielmente del original, que se entrega como soporte o respaldo dentro de un trámite o solicitud ante la entidad.

DENUNCIA[2]**:** Comunicación mediante la cual se informa a la entidad sobre posibles actos de corrupción, irregularidades administrativas o hechos que puedan constituir faltas disciplinarias, fiscales o penales.

DERECHO DE PETICIÓN: Derecho constitucional (Art. 23) y legal (Ley 1755 de 2015) que tienen todas las personas para presentar solicitudes ante las autoridades y obtener respuesta oportuna.

DESISTIMIENTO TÁCITO DE UNA PETICIÓN: Situación en la que se entiende que el ciudadano ha desistido de su solicitud porque no respondió, completó o corrigió la información requerida por la entidad dentro del plazo establecido.[3]

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro que contiene información producida o recibida por una entidad en el desarrollo de sus funciones y que debe ser conservado como evidencia administrativa, legal o histórica.

ENLACE DE PQRSD: Es el encargado delegado en cada dependencia, de hacer permanente seguimiento, prevenir y generar las alertas internas por medio del mecanismo que se tenga dispuesto para la trazabilidad de las respuestas de las PQRSD.

---

[2] La Corte Constitucional de Colombia, mediante la Sentencia – 1177/2005, establece que la *Denuncia* en materia penal es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento del órgano de investigación un hecho delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

[3] Articulo 17. Ley 1437 de 2011

FELICITACIONES: Expresión formal mediante la cual un ciudadano reconoce, agradece o resalta positivamente la atención, el servicio o la labor de un funcionario o de la entidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de acciones para el manejo eficiente de los documentos recibidos, generados y almacenados en relación con las PQRSD.

GESTOR CATASTRAL: Entidad habilitada por la autoridad competente para prestar el servicio público catastral, encargada de la formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral en un territorio determinado.

INFORMACIÓN: Conjunto de datos organizados y estructurados que permiten conocer, comprender o tomar decisiones sobre hechos, servicios, procesos o situaciones específicas.

INFORMACIÓN PÚBLICA: Es toda aquella información generada, obtenida, adquirida o controlada por una entidad del Estado en ejercicio de sus funciones, y que puede ser conocida por cualquier ciudadano, salvo las excepciones legales.

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA: Es aquella información en poder del Estado que, por razones de seguridad, defensa, investigaciones o derechos fundamentales, no puede ser divulgada y está protegida por reserva legal. *artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.*

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA: Es aquella información que, aunque es de carácter público, su acceso se restringe temporalmente por motivos legales, como la protección de la seguridad nacional, el interés público o la confidencialidad en ciertos procesos. *artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.*

PAC: Punto de Atención al Ciudadano.

PETICIÓN: Solicitud verbal, escrita o electrónica, que puede presentar toda persona, natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición

PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE COPIAS: Solicitud mediante la cual el ciudadano pide acceso a datos, informes o documentos en poder de la entidad.

PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS Y REITERATIVAS: Son aquellas solicitudes que se presentan con lenguaje ofensivo (irrespetuosas), con falta de claridad o sentido (oscuras), o que se repiten sin aportar nuevos elementos (reiterativas), y que pueden ser inadmitidas o archivadas por la entidad conforme a la normativa vigente.

PETICIÓN INCOMPLETA: Es aquella solicitud que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por la ley, como la identificación del peticionario, la descripción clara del asunto o los documentos necesarios, lo que impide su trámite hasta ser corregida o completada.[4]

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: Conjunto de pasos, normas y lineamientos establecidos por una entidad para garantizar una atención adecuada, respetuosa, eficiente y uniforme a los ciudadanos en la prestación de servicios o respuesta a solicitudes.

OFERTA: Bienes, servicios o programas que una entidad pública brinda a la ciudadanía, y sobre los cuales pueden generarse peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

OPORTUNIDAD: Principio que implica dar respuesta a las solicitudes ciudadanas dentro de los plazos establecidos por la ley, garantizando atención eficiente, ágil y en el momento adecuado.

QUEJA: Manifestación de inconformidad frente a la conducta o comportamiento de un servidor público en el ejercicio de sus funciones.

RECLAMO: Manifestación de insatisfacción por el incumplimiento o prestación deficiente de un servicio o trámite ofrecido por la entidad.

SERVICIO AL CIUDADANO: Conjunto de acciones mediante las cuales una entidad pública atiende, orienta y responde a las necesidades, solicitudes o requerimientos de las personas, garantizando un trato digno, eficiente y transparente.

SERVICIO EN LÍNEA: Servicio que una entidad ofrece a través de medios digitales o plataformas virtuales, permitiendo a los ciudadanos realizar trámites, consultas o solicitudes sin necesidad de acudir presencialmente.

S.A.C (SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO): Conjunto de procesos, canales, herramientas y protocolos mediante los cuales gestiona la atención, orientación y respuesta a las solicitudes, trámites y requerimientos de la ciudadanía, garantizando calidad, oportunidad y transparencia. Su objetivo es, ofrecer atención oportuna y establecer una plataforma para interactuar con los usuarios, las Entidades Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), Superintendencia de Salud, Personería Municipal y todas las entidades relacionadas con el tema de la salud, mediante atención personalizada, información efectiva y oportuna de la gestión, funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud y especialmente de la protección de los derechos de los usuarios

[4] Articulo 17. Ley 1437 de 2011

de los servicios de salud a través de: a) Gestión de peticiones, b) Atención y orientación al ciudadano (medición de la percepción del usuario) y c) Análisis de la información, seguimiento y control de las peticiones.[5]

S.I.A.U: (Sistema de información y atención al usuario): Mecanismo institucional que gestiona la orientación, recepción y respuesta a solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios en el sector salud, garantizando el acceso a la información y la mejora continua del servicio.

SUGERENCIA: Recomendación, idea u opinión presentada por el ciudadano para mejorar los servicios y procesos institucionales.

TRANSPARENCIA: Principio que obliga a las entidades públicas a actuar con claridad, acceso a la información y rendición de cuentas, permitiendo que la ciudadanía conozca y controle la gestión pública.

TRÁMITE: Conjunto de pasos o actuaciones que una persona debe seguir ante una entidad para obtener una respuesta, servicio o resolución sobre un asunto de interés particular o general.

RADICACIÓN: Registro formal de una solicitud, documento o petición en el sistema documental de la entidad, que marca el inicio de su trámite y permite su seguimiento mediante un número o código asignado.

VALORES: Principios éticos y morales que orientan el comportamiento de los servidores públicos y las entidades, promoviendo un actuar íntegro, respetuoso, justo y comprometido con el servicio a la ciudadanía.

VENTANILLA DE RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA: Punto físico o virtual de la entidad donde se reciben, registran y gestionan oficialmente los documentos, solicitudes y comunicaciones dirigidas a la administración, asignándoles número de radicado para su seguimiento.

6. NORMATIVIDAD APLICABLE

Para todos los efectos a que haya lugar se entenderá que las (I) Leyes, (II) Decretos reglamentarios, (III) Ordenanzas (IV) Acuerdos (V) Resoluciones, Circulares y actos administrativos generales, (VI) Conpes, referenciadas en el presente documento, comprenderán

[5] Artículo 2.10.1.1.4. Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 del Sector Salud y Protección Social. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizará un Servicio de Atención a la Comunidad – SAC

las normas o documentos que a futuro modifiquen tales disposiciones, las aclaren, adicionen o sustituyan.

- **Constitución Política de 1991:** Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 86, 209, 270 Reconocen al ciudadano como eje central del Estado y establece principios fundamentales como la dignidad humana, la participación, la igualdad, la libertad de expresión, el acceso a la información y la protección del medio ambiente. Asimismo, garantiza mecanismos para que las personas puedan ejercer sus derechos, como el derecho a peticionar, a recibir información pública, a proteger sus derechos fundamentales mediante la acción de tutela, y a participar activamente en el control y vigilancia de la gestión pública. También orienta la función pública bajo criterios de eficiencia, transparencia y servicio a la ciudadanía.
- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 190 de 1995:** Artículo 54, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la constitución política y se dictan otras disposiciones."
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011:** 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.
- **Ley 2052 de 2020:** Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites 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 Ley 2150 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 1151 de 2008:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la república de Colombia, se reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano.
- **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 2693 de 2012:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la república de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1377 de 2013**: por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012, derogado parcialmente por el decreto 1081 de 2015.
- **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1081 de 2015**: Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector presidencia de la república.
- **Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- **Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- **Decreto 780 de 2016:** Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social.
- **Decreto 1983 de 2019:** Por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 79, 80, 81 y 82 de la Ley 1955 de 2019 y se adiciona un capítulo al Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Administrativo de información Estadística, expedido por la Presidencia de la República.
- **Decreto 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

  Acuerdo 060 de 2001: Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que
- **Resolución 377 de 2020:** Por medio de la cual se habilita como gestor catastral al municipio de Soacha - Cundinamarca y se dictan otras disposiciones, expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC.
- **Resolución 1040 de 2023:** Por medio de la cual se expide la resolución única de la gestión catastral multipropósito, expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC.
- **Resolución 746 de 06 de junio de 2024:** Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución No.1040 del 08 de agosto de 2023, única de la gestión catastral multipropósito, expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC.
- **Resolución 0204 de 14 de febrero de 2025:** Por la cual se establecen los requisitos para los trámites y solicitudes ante el Gestor Catastral Soacha Cundinamarca, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial de la Alcaldía de Soacha.
- **Resolución 1519 de 2021** "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- **Resolución de 2022** (competencias laborales)

- **Conpes 3649 de 2010:** Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la política nacional de servicio al ciudadano.
- **Conpes 3654 de 2010**: Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **Conpes 3785 de 2013:** Establece lineamientos para prevenir el daño antijurídico, reducir la litigiosidad contra el Estado y fortalecer la gestión jurídica de las entidades públicas mediante coordinación institucional y buenas prácticas.
- Circular 100-010 de agosto de 2021 Del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual contiene Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

Este instrumento responde a los lineamientos establecidos en el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, adoptado mediante la Resolución No. 231 de 2016, y contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

7. RESPONSABILIDADES

De conformidad con lo establecido en el Manual Específico de Funciones de la Alcaldía Municipal de Soacha, adoptado mediante Decreto 129 de 2021 y con modificación de la Resolución 087 del 26 de enero de 2023, por medio de la cual se unifica y se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal del nivel central de la Alcaldía Municipal de Soacha y así como del Manual de Procesos y procedimientos adoptado mediante Resolución 1721 del 31 de diciembre de 2015, las responsabilidades que desempeña cada área relacionada son:

Alta Dirección: Representada por el Alcalde, los Jefes de Oficinas Asesoras y los Secretarios de Despacho, tiene la responsabilidad de incorporar las sugerencias del líder del proceso y los resultados del análisis de las PQRSD presentadas por los ciudadanos. En ejercicio de su capacidad decisoria, debe promover procesos de mejora continua mediante la implementación de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para su ejecución efectiva.

Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano: Es la dependencia encargada de coordinar el proceso de gestión de las P.Q.R.S.D., incluyendo la proyección y análisis estadístico de las mismas, con el fin de garantizar su adecuado registro, trámite y seguimiento, de acuerdo con los términos establecidos por la normatividad vigente. Las dependencias competentes serán responsables de elaborar y suministrar las respuestas a las solicitudes que les correspondan, así como de generar el consecutivo de respuesta, y asegurar una atención oportuna. Igualmente,

deberán gestionar los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para el cumplimiento eficaz del proceso.

Oficina Asesora de Control Interno: Es la dependencia competente para vigilar el cumplimiento de los procedimientos y políticas adoptados por la entidad en relación con la recepción, trámite y análisis de las P.Q.R.S.D. Asimismo, debe verificar que la atención prestada a los ciudadanos se ajuste a las normas legales vigentes, y presentar a la administración un informe semestral sobre el cumplimiento de estos procesos.

Oficina de Control Interno Disciplinario: De acuerdo con sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria que se deriven o se abran como consecuencia de las PQRSD recibidas y remitidas para su conocimiento, conforme a su competencia. Así mismo, deberá informar al Ciudadano solicitante, en los casos en que sea procedente, sobre el estado o resultado de la actuación.
Nota: La herramienta dispuesta para el diligenciamiento y control de las PQRSD en la Oficina de Control Interno Disciplinario no deberá ser completada en su totalidad, dado que, al tratarse de procesos disciplinarios, se debe respetar lo establecido en el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, el cual consagra la reserva de la actuación disciplinaria hasta que se formule pliego de cargos o se archive definitivamente el proceso. Por tanto, los datos relacionados con el quejoso, los hechos y las decisiones adoptadas dentro del trámite disciplinario hacen parte de dicha reserva.

Secretaría Jurídica: Además de sus funciones propias, debe apoyar en la atención y seguimiento de los requerimientos radicados ante el Despacho del señor Alcalde, velando porque estos sean resueltos dentro de los plazos establecidos por la ley. Así mismo, deberá brindar acompañamiento jurídico, en caso de ser requerido, para la adecuada respuesta a las PQRSD.

Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial: Además de sus funciones propias, y en calidad de dependencia delegada por el Alcalde mediante Resolución 305 de 2020, asume la responsabilidad, como gestor catastral habilitado, de realizar el seguimiento al cumplimiento de las funciones asignadas a la Dirección de Gestión Catastral. Esta labor debe desarrollarse en concordancia con los lineamientos establecidos en la Resolución 1040 de 2023, modificada por la Resolución 746 de 2024, expedidas por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC.

Servidores Públicos y/o Contratistas: Asignados en las oficinas o dependencias receptoras y/o en el área competente para resolver la PQRSD, en el tiempo que determine la ley, implementando el procedimiento establecido para tal fin. Cada dependencia contará con un enlace, el cual será el responsable directo de la trazabilidad de las PQRSD, apoyando y suministrando los resultados a la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, en el caso que sea necesario.

Punto de atención al ciudadano P.A.C: Es un espacio bajo la responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, encargado de garantizar la atención a los ciudadanos conforme a lo establecido en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, el cual consagra el principio de gratuidad en las actuaciones administrativas. El P.A.C brinda información y atención sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad, así como orientación o remisión a la dependencia competente cuando sea necesario, dejando registro de cada atención en el aplicativo dispuesto para tal fin.

Ventanilla de radicación y correspondencia: Debe cumplir con las condiciones generales establecidas en el presente manual y garantizar el control y seguimiento de los documentos recibidos, mediante la asignación de un número consecutivo generado por el aplicativo dispuesto para tal fin. Así mismo, será responsable de la entrega física de la correspondencia a cada una de las dependencias, de acuerdo con su competencia.

8. CONDICIONES GENERALES

8.1. POLITICA PARA LA ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

HORARIO DE ATENCIÓN:

Con el fin de garantizar el funcionamiento eficiente y continuo de las Ventanillas de Radicación y Correspondencia, así como de los Puntos de Atención al Ciudadano en las distintas dependencias de la Alcaldía Municipal de Soacha, se establece una jornada laboral continua de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. esta medida busca asegurar la prestación ininterrumpida de los servicios y el cumplimiento de los lineamientos definidos por cada punto de atención dispuesto por la Administración Municipal.

Excepcionalmente, la **Secretaría de Educación** prestará atención en jornada continua de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

NOTA: En caso de presentarse situaciones que alteren el horario habitual de atención, la ciudadanía será informada oportunamente mediante aviso visible en un lugar de fácil acceso.

REGISTRO Y CONTROL:

Sin importar el punto en el que se encuentre ubicada, la Ventanilla de Radicación y Correspondencia deberá operar a través del sistema institucional dispuesto para el registro de las PQRSD, garantizando la generación de un número único de radicado para cada comunicación presentada por la ciudadanía.

Asimismo, deberá verificar que cada solicitud escrita cuente con los siguientes elementos mínimos:

- Una copia del documento presentado.
- Registro de la fecha y hora de recepción.
- Relación del número y tipo de documentos anexos.

Previo a su radicación, los funcionarios que estén a cargo de este proceso deberán constatar que el requerimiento cumple con los requisitos establecidos en el artículo 10 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, así como lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y su modificación mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015, en relación con la presentación adecuada de comunicaciones oficiales. Dichos requisitos comprenden:

- Que la entidad o dependencia tenga competencia para atender la solicitud.
- Identificación de los anexos.
- Precisión del destino o dependencia responsable.
- Datos completos del ciudadano peticionario.
- Identificación del remitente, si aplica.
- Dirección física y/o electrónica para recibir respuesta.
- Asunto claramente especificado.

NOTA: Ningún funcionario podrá negarse a recibir y radicar solicitudes o peticiones respetuosas, conforme a lo dispuesto por la ley.

En los casos en que una solicitud esté dirigida a múltiples dependencias, la Ventanilla de Radicación y Correspondencia deberá remitir copia del requerimiento a cada una de ellas, con el fin de garantizar una atención integral y articulada al ciudadano.

8.2 CANALES DE ATENCIÓN Y/U ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL: Las diferentes Secretarías y/o dependencias de la entidad están facultadas para brindar orientación directa y personalizada a los ciudadanos que se presentan en sus instalaciones, garantizando un servicio oportuno, respetuoso y acorde con la normativa vigente. Adicionalmente, cuando la naturaleza del trámite, la necesidad del usuario o las características del servicio lo ameriten, se podrá ofrecer atención en otros espacios distintos a la sede institucional, sin que el ciudadano deba desplazarse.
Esta modalidad busca facilitar el acceso, eliminar barreras y fortalecer el vínculo entre la administración y la comunidad, asegurando el cumplimiento efectivo de los principios de accesibilidad, oportunidad y calidad en la atención.

CHAT INSTITUCIONAL: La sala de chat es un canal de atención en línea que permite la comunicación directa entre la Alcaldía Municipal de Soacha y la ciudadanía, con el propósito de

resolver inquietudes puntuales relacionadas con trámites, servicios y la oferta institucional disponible.

Este canal tiene un carácter orientador y está habilitado los días hábiles, de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. este se encuentra disponible a través de la página web oficial de la Alcaldía de Soacha: **www.alcaldiasoacha.gov.co**, facilitando el acceso a la información desde cualquier lugar con conexión a internet.

WHATSAPP: Con el propósito de fortalecer la atención al ciudadano y adaptarse al uso creciente de los medios electrónicos, la Alcaldía Municipal de Soacha habilito una línea exclusiva de WhatsApp que se encuentra disponible a través de la página web oficial de la Alcaldía de Soacha: **www.alcaldiasoacha.gov.co** como canal de orientación e información.

Este servicio es de carácter orientador y se presta únicamente a través de mensajes de chat escritos. Los ciudadanos pueden utilizarlo para resolver inquietudes relacionadas con trámites, servicios y la oferta institucional.

El canal está disponible los días hábiles, de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

FERIAS DE SERVICIOS: Con el objetivo de acercar la oferta institucional de trámites y servicios a la ciudadanía, la Alcaldía Municipal de Soacha promueve la realización de ferias de servicios como espacios de atención descentralizada. Estas jornadas se llevan a cabo en comunas, corregimientos y/o barrios del municipio, según las necesidades identificadas y las estrategias definidas por la Administración.

Las ferias pueden ser organizadas por cualquier dependencia de la Alcaldía, en articulación con las áreas que requieran participación, garantizando una atención integral, coordinada y oportuna a la comunidad.

NOTA: Para el registro y control cada una de las Secretarías y/o Dependencias deben diligenciar el formato establecido por la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, este podrá ser diligenciado de manera física o virtual.

Así mismo instar al ciudadano la calificación del servicio brindado a través del formato establecido por la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, de manera física o virtual.

8.3. CANALES DE RADICACIÓN DE PQRSD

8.3.1. PRESENCIAL:

A excepción de las Secretarías de Educación y Salud que utilizan el sistema SAC, y de la Dirección de Gestión Catastral, que opera conforme a los requisitos técnicos establecidos por la normatividad vigente, las demás dependencias de la Alcaldía Municipal de Soacha recibirán las PQRSD de manera presencial por medio de la Ventanilla de Radicación y Correspondencia.

En caso de que el ciudadano requiera el formato de solicitud de PQRSD, se le suministrará con orientación de los servidores públicos o contratistas del Punto de Atención al Ciudadano o de la misma Ventanilla, garantizando un adecuado diligenciamiento.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, toda petición escrita deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación de la autoridad o dependencia competente de la respuesta.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, así como los de su representante o apoderado, si aplica, con su respectivo número de identificación.
- Dirección física y/o electrónica para recibir respuesta.
- En el caso de personas jurídicas, deberán relacionar la dirección electrónica obligatoriamente.
- Objeto de la petición.
- Fundamentación o razones en las que se sustenta la solicitud.
- Relación de los documentos anexos, cuando aplique.
- Firma del peticionario.

NOTA: La administración deberá examinar integralmente la solicitud y no podrá considerarla incompleta por la falta de documentos no exigidos por la ley o que ya obren en sus archivos. Asimismo, no podrá rechazarse una petición por una fundamentación inadecuada o insuficiente.

ENTREGA DE INFORMACIÓN EN FORMATO FÍSICO (copias)

Según lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 1755 de 2015 y en la Resolución Municipal 1421 de 2018, cuando la respuesta a una PQRSD no supere los 10 folios, la Administración Municipal asumirá el costo de reproducción. Si la respuesta excede dicha cantidad, el valor de las copias deberá ser asumido por el solicitante, conforme a las tarifas establecidas en la normativa interna.

La dependencia encargada de emitir la respuesta deberá solicitar al ciudadano el comprobante de pago, el cual se realizará mediante consignación en la cuenta bancaria asignada por la Secretaría de Hacienda. En caso de requerirse copias auténticas, el solicitante deberá asumir el costo adicional correspondiente, conforme a las disposiciones vigentes.

ENTREGA DE INFORMACIÓN EN FORMATO DIGITAL

Siempre que sea viable y cuente con la autorización del solicitante, se dará prioridad al envío de la respuesta a través de medios electrónicos, promoviendo eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad.

8.3.2. PROTOCOLO DE CONTINGENCIA POR FALLAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

En caso de presentarse fallas técnicas en el sistema de gestión documental adoptado por la Administración, y que imposibiliten la radicación inmediata de las PQRSD, se deberá aplicar el siguiente protocolo de contingencia:

- Informar al ciudadano que el sistema presenta una falla temporal.
- Solicitar por escrito los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, dirección de notificación, correo electrónico y número de teléfono.
- Recepcionar los documentos con sello a mano, y solicitar una copia al ciudadano para dejar constancia de recibido, en este se debe relacionar: fecha, hora, nombre del funcionario que registro la solicitud, y número de folios entregados.
- Informar al ciudadano que, al correo registrado, se allegará evidencia de la asignación de la solicitud a la dependencia competente de respuesta.

NOTA: Con el fin de garantizar la trazabilidad y control de las PQRSD que ingresan a través de la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano durante el proceso de contingencia, los funcionarios encargados del proceso de radicación deberán registrar cada solicitud en una base de datos oficial proporcionada por dicha Oficina.

A cada registro se le asignará un número único de identificación, el cual servirá como código de referencia para la respectiva respuesta al ciudadano. Esta codificación permitirá estandarizar el seguimiento y facilitar la comunicación entre las diferentes dependencias involucradas en el trámite.

La base de datos será compartida de forma regular con todas las Secretarías, Direcciones y Oficinas de la Alcaldía Municipal, con el propósito de que tengan acceso a la relación diaria de

registros generados durante la jornada laboral. Este mecanismo de consulta estará habilitado desde la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, promoviendo la transparencia y articulación interinstitucional.

8.3.3. PQRSD - WEB

Los ciudadanos podrán interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través del sitio web www.alcaldiasoacha.gov.co, botón de trámites y servicios durante las 24 horas los 7 días de la semana, la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano asignará dichas solicitudes a la Secretaría o Dependencia responsable de emitir la respuesta según su competencia.

Nota: En el caso de que se presente una petición fuera de los anteriores medios, se debe instar al ciudadano para que utilice los canales autorizados para tal fin, sin embargo, de presentarse el caso dicha solicitud debe ser creada en el sistema de gestión documental con su respectivo número de radicado.

9. PROCEDIMIENTO

9.1. RECEPCIÓN Y ETAPAS PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Todo ciudadano podrá acudir a las instalaciones de la Administración Municipal de Soacha, donde encontrará el Punto de Atención al Ciudadano. Allí recibirá orientación y acompañamiento en los trámites relacionados con PQRSD.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

En el Punto de Atención al Ciudadano, la Alcaldía dispondrá de un espacio exclusivo para brindar atención preferencial a:

- Personas adultas mayores
- Mujeres embarazadas
- Personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora

Esta medida tiene como propósito facilitar y agilizar sus gestiones ante la entidad.

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

La Alcaldía de Soacha dará prioridad a las siguientes solicitudes:

- Peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental
- Peticiones presentadas por menores de edad
- Peticiones realizadas por periodistas, en el marco del ejercicio de su actividad profesional

También se otorgará prioridad cuando:

- La petición deba resolverse para evitar un perjuicio irremediable al solicitante, quien deberá acreditar de forma sumaria la titularidad del derecho y el riesgo invocado.
- Existan razones de salud o de seguridad personal que pongan en peligro inminente la vida o integridad del solicitante. En estos casos, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas urgentes necesarias para conjurar el riesgo, sin perjuicio del trámite ordinario que corresponda.

PETICIONES VERBALES

Cuando un ciudadano presente una petición de manera verbal, se le facilitará el formato de Solicitud de PQRSD, con el acompañamiento y orientación de los servidores públicos y/o contratistas del Punto de Atención al Ciudadano o de la Ventanilla de Radicación y Correspondencia.

PETICIONES EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES

Las personas que se expresen en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar sus peticiones verbales en su idioma ante cualquier autoridad. La Alcaldía garantizará los mecanismos necesarios para su adecuada presentación, registro y radicación.

En los casos en que no se cuente con intérpretes en la planta de personal, se dejará constancia de la situación y se procederá a grabar la petición por medios tecnológicos o electrónicos. Posteriormente, se realizará la traducción correspondiente para dar respuesta a la solicitud, conforme a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016.

9.2. REVISIÓN

El servidor público designado para atender la PQRSD deberá verificar que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos por la normatividad vigente. En caso de que la petición esté incompleta, deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la

fecha de su recepción, para que subsane lo necesario en un plazo máximo de un (1) mes, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Asimismo, el servidor revisará si la competencia para resolver la solicitud recae sobre su cargo. Si está en condiciones de dar una respuesta inmediata y cuenta con la competencia para hacerlo, asumirá la responsabilidad del trámite. En caso contrario, deberá remitir la petición al funcionario o dependencia competente, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su recepción.

Dicha remisión deberá ser informada al peticionario mediante copia del oficio remisorio. Si no existe un funcionario competente para atender la solicitud, se deberá comunicar esta situación al ciudadano.

9.3. RESPUESTAS

La dependencia encargada deberá elaborar una respuesta formal y por escrito al ciudadano que haya presentado la PQRSD, informando las acciones adoptadas por la Administración Municipal y los resultados obtenidos. Esta comunicación será remitida a la dirección física o electrónica registrada por el peticionario en el momento de la radicación, según los datos consignados en el sistema de gestión documental.

El soporte del envío o acuse de recibo deberá ser cargado en el sistema, con el fin de garantizar la trazabilidad y respaldo de la gestión realizada.

En los casos en que el peticionario no haya proporcionado datos de contacto (dirección o número telefónico), la solicitud será tratada como anónima. En tal situación, se procederá conforme al procedimiento de notificación y publicación por aviso, en los términos establecidos por la ley y conforme a lo dispuesto en el presente manual.

9.3.1. TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía serán atendidas conforme a los principios, procedimientos y plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, sus normas reglamentarias, complementarias o aquellas que la modifiquen o sustituyan, según corresponda a la naturaleza del asunto (interés particular o general).

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, y salvo disposición especial en contrario, los plazos para resolver las solicitudes se establecen en función del tipo de manifestación presentada, así:

CLASIFICACIÓN	TIEMPOS DÍAS HABILES	SUSTENTO NORMATIVO
Petición de información y/o documentos por concejales en oposición	5 días hábiles	Art. 8, Ley 1909 de 2018
Petición presentada por congresistas	5 días hábiles	Art. 258, Ley 5 de 1992 (Reglamento del Congreso)
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles	Art. 19, Ley 1755 de 2015
Petición de información y/o documentos	10 días hábiles	Art. 14, inciso 2, Ley 1755 de 2015
Petición de interés general o particular	15 días hábiles	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Quejas	15 días hábiles	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Reclamos	15 días hábiles	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Denuncias	15 días hábiles	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Sugerencias	15 días hábiles	No tiene término expreso en ley; se acoge plazo general
Petición de consulta (conceptos solicitados a la autoridad sobre sus temas)	30 días hábiles	Art. 14, inciso 3, Ley 1755 de 2015

9.3.2. SOLICITUDES DIFERENCIALES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Además de los términos generales establecidos por la Ley 1755 de 2015, existen solicitudes **especiales o de naturaleza técnica, tributaria o sectorial** que cuentan con tiempos específicos definidos por su normatividad correspondiente, según se indica a continuación:

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA TRÁMITES TRIBUTARIOS MUNICIPALES

CLASIFICACIÓN	TIEMPOS DÍAS HABILES	SUSTENTO NORMATIVO
Cobro coactivo	15 días siguientes a su recepción	Ley 1477 de 2015
Segunda instancia en materia tributaria	15 días siguientes a su recepción	Ley 1477 de 2015
Exenciones tributarias	30 días siguientes a su recepción	Art. 32, Acuerdo 30 de 2022 – Soacha
Emplazamiento para declarar y/o corregir	30 días siguientes a su recepción	Art. 715, Estatuto Tributario Nacional
Tramite de Excepciones	30 días siguientes a su recepción	Art.832, Estatuto Tributario Nacional
Recurso de Reposición	30 días siguientes a su recepción	Art.834, Estatuto Tributario Nacional
Devoluciones y/o compensaciones tributarias	50 días siguientes a su recepción	Art. 850, Estatuto Tributario Nacional
Liquidación de aforo	60 días siguientes a su recepción	Arts. 715–719-2, Estatuto Tributario Nacional
Exclusiones tributarias	60 días siguientes a su recepción	Art. 31, Acuerdo 30 de 2022 – Soacha
Requerimiento especial	90 días siguientes a su recepción	Arts. 705–707, Estatuto Tributario Nacional
Recurso de reconsideración	365 días calendario siguientes a su recepción	Art. 732, Estatuto Tributario Nacional

Revocatoria directa	365 días calendario siguientes a su recepción	Art. 329, Acuerdo 30 de 2022 – Soacha

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA TRÁMITES DE TRANSITO Y TRANSPORTE

CLASIFICACIÓN	TIEMPOS DÍAS HABILES	SUSTENTO NORMATIVO
P.M.T.S (Planes de Manejo de Transito)	30 días siguientes a su recepción	Núm. 2, Art. 4, Decreto 285 de 2016
Capacidad transportadora	30 días siguientes a su recepción	Decreto 1079 de 2025
Estudios y Diseños de Señalización	30 días siguientes a su recepción	Núm. 2, Art. 4, Decreto 285 de 2016
Revocatoria Directa	60 días siguientes a su recepción	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA Art. 93
Prescripciones	60 días siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011
Habilitación de Empresas	90 días siguientes a su recepción	Decreto 1079 de 2025
Habilitación de Rutas	90 días siguientes a su recepción	Decreto 1079 de 2025
Segunda Instancia	365 días calendario siguientes a su recepción	Código Nacional de Tránsito, Ley 759 de 2004, Ley 305 de 2004

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA PRODUCTOS Y TRÁMITES CATASTRALES Y DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

El **Gestor Catastral** es la entidad habilitada por la autoridad catastral nacional (IGAC o DANE, según el caso) para prestar servicios relacionados con la gestión, actualización, conservación y difusión de la información catastral en un determinado territorio. En el municipio de Soacha, el Gestor Catastral tiene la responsabilidad de tramitar las solicitudes ciudadanas y técnicas dentro de los plazos establecidos por la **Resolución 1040 de 2023**, garantizando la integridad, oportunidad y calidad de la información.

CLASIFICACIÓN	TIEMPOS DÍAS HABILES		SUSTENTO NORMATIVO
MUTACIÓN, TRÁMITE, PRODUCTO CATASTRAL	TIEMPO DEL TRÁMITE ES EXCLUSIVAMENTE DE OFICINA	TIEMPO DE RESPUESTA SI EL TRÁMITE REQUIERE VISITA DE CAMPO	
Productos Catastrales Certificados catastrales Certificados especiales Manzanas catastrales Planchas rurales	15 días siguientes a su recepción	N/A	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Mutaciones de 1a Clase Cambio de propietario, poseedor u ocupante	15 días siguientes a su recepción	N/A	Art. 4.5.2 Res.1040 de 2023
Mutaciones de 2a Clase Englobes y Desenglobes	15 días siguientes a su recepción	30 días siguientes a su recepción	Art. 4.5.2 Res.1040 de 2023
Mutaciones de 3a Clase Incorporación de construcción	15 días siguientes a su recepción	30 días siguientes a su recepción	Art. 4.5.2 Res.1040 de 2023
Mutaciones de 4a Clase Revisión de avalúo catastral	15 días siguientes a su recepción	30 días siguientes a su recepción	Art. 4.7.5 Res.1040 de 2023
Mutaciones de 5a Clase Inscripción de predios.	15 días siguientes a su recepción	30 días siguientes a su recepción	Art. 4.5.2 Res.1040 de 2023
Rectificaciones Corrección en la inscripción catastral por errores en los documentos, rectificaciones de área de terreno con fines catastrales o registrales, modificación de uso y destino.	15 días siguientes a su recepción	30 días siguientes a su recepción	Art. 4.5.2 Res.1040 de 2023
Complementaciones Información que sea útil para garantizar la integridad de la base de datos catastrales.	15 días siguientes a su recepción	30 días siguientes a su recepción	Art. 4.5.2 Res.1040 de 2023
Cancelación de la inscripción catastral	15 días siguientes a su recepción	30 días siguientes a su recepción	Art. 4.5.2 Res.1040 de 2023

Licencias de Intervención Ocupación y Espacio Público - LIOEP	45 días siguientes a su recepción	N/A	Decreto 1077 de 2015
Curaduría 0	45 días siguientes a su recepción	N/A	Decreto 1077 de 2015

Es importante tener en cuenta que, además de las PQRSD asociadas a derechos fundamentales, también pueden presentarse solicitudes de tipo "Informativas" y "Felicitaciones", las cuales no cuentan con un plazo de respuesta específico. Sin embargo, estas deben ser gestionadas y cerradas en el menor tiempo posible, procurando no superar los quince (15) días hábiles.

Adicionalmente, se encuentran las categorías de "Requerimientos de Entes de Control" y "Tutelas", que deben ser atendidas conforme a los términos legales definidos por las entidades competentes.

Los plazos de respuesta empezarán a contarse a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación, ya sea para emitir una respuesta definitiva o para comunicar el estado del trámite. En este último caso.

Cuando de manera excepcional no sea posible resolver dentro del plazo legal establecido, la dependencia responsable deberá comunicar por escrito al peticionario, antes del vencimiento del término, las razones de la demora y la nueva fecha estimada de respuesta. Este nuevo plazo no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.

Si la información o documentación aportada por el ciudadano resulta incompleta o se requiere una gestión adicional para continuar con el trámite, la entidad deberá requerir al solicitante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación. Para dar respuesta al requerimiento, se otorgará un plazo máximo de un (1) mes y el término para resolverla, se reanudará al día siguiente de la entrega de la información o documentos solicitados por parte del interesado.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no atienda el requerimiento dentro del plazo otorgado, salvo que solicite una prórroga antes de su vencimiento, por un término igual. Si el plazo vence sin respuesta, la entidad expedirá un acto administrativo motivado que declare el desistimiento y ordene el archivo del expediente. Este acto será notificado personalmente y solo procederá el recurso de reposición. No obstante, el ciudadano podrá presentar nuevamente la solicitud cumpliendo con los requisitos legales. (Artículo 17, Ley 1755 de 2015).

En aquellos casos donde existan normativas especiales sobre tiempos de respuesta, estas deberán ser aplicadas estrictamente por la dependencia encargada.

Finalmente, es importante advertir que todo acto de ocultamiento, alteración o destrucción parcial o total de información pública solicitada será sancionado penalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 292 del Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000) y el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.

9.3.3. REQUISITO DE LA RESPUESTA

En atención al deber constitucional y legal de garantizar el derecho fundamental de petición, toda respuesta emitida por la entidad debe cumplir con criterios mínimos que aseguren su calidad, legalidad y eficacia. El cumplimiento riguroso de estos requisitos no solo fortalece la confianza ciudadana, sino que también previene riesgos jurídicos y disciplinarios derivados de respuestas incompletas, inoportunas o impertinentes.

Por tanto, toda respuesta debe cumplir con los siguientes requisitos:

- **Oportunidad**: Entregar la información dentro de los plazos establecidos por el organismo de control o la normativa vigente.
- **Integralidad**: Responder a todos los requerimientos planteados, con la evidencia que los respalde.
- **Pertinencia**: Asegurar que la información entregada esté directamente relacionada con el tema solicitado.
- **Trazabilidad**: Registrar y soportar la gestión realizada en el Sistema de Gestión Documental.

Asimismo, la respuesta debe ser notificada al peticionario de conformidad con lo establecido en el artículo 10 y siguientes de la Ley 2080 de 2021, en el incumplimiento de estos requisitos puede constituir una vulneración al derecho fundamental de petición.

9.3.4. RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ESTANDAR

Las dependencias de la Alcaldía Municipal implementarán modelos de respuesta estándar para los asuntos que son comúnmente solicitados por la ciudadanía, con el propósito de promover uniformidad, claridad y agilidad en la atención de las PQRSD.

Estas respuestas deberán elaborarse conforme a los lineamientos establecidos por la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, y deberán ser actualizadas de forma proactiva por cada dependencia responsable.

9.3.5. RESPUESTA A MULTIPLES ASUNTOS Y TRASLADO INTERNO POR COMPETENCIA

Cuando una PQRSD radicada por un ciudadano contenga múltiples asuntos que involucren el ámbito de competencia de varias Secretarías, Oficinas o Direcciones, deberá aplicarse el siguiente procedimiento:

- Desde la Ventanilla de Radicación y Correspondencia, si se identifica la multiplicidad de temas conforme a la misionalidad de cada dependencia, la solicitud será direccionada internamente a las áreas competentes de manera simultánea.

- Si la PQRSD no fue canalizada correctamente desde la Ventanilla, la dependencia que la reciba inicialmente deberá, a más tardar el día hábil siguiente a la recepción, trasladar los asuntos que no sean de su competencia a las dependencias responsables, para que estas den respuesta directa a los puntos correspondientes.

- La Secretaría, Oficina o Dirección a la cual se dirigió inicialmente la solicitud, y que corresponda con el propósito principal de la petición según el manual de funciones y la misionalidad institucional, será la encargada de consolidar las respuestas parciales y remitir una única respuesta institucional al peticionario, en nombre de la Alcaldía Municipal.

- El responsable del cierre en el sistema de gestión documental será el servidor público de la dependencia líder del trámite, conforme al análisis de competencia realizado.

- Cuando la PQRSD no guarde ninguna relación con las funciones o procesos de la dependencia que la recibió, esta deberá trasladarla a la dependencia competente de manera inmediata, **sin exceder los cinco (5) días hábiles** contados a partir de su recepción.

Es importante tener en cuenta que, en ningún caso, los términos de respuesta al ciudadano podrán verse afectados por los traslados internos entre dependencias. Cada área deberá actuar con celeridad para garantizar la respuesta dentro del término legal establecido.

9.3.6. TRATAMIENTO DE ANÓNIMOS

Las peticiones anónimas que se reciban serán clasificadas dentro de las categorías de PQRSD, según su contenido, y se les dará el trámite correspondiente conforme a los procedimientos establecidos en este manual, en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

De acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, la presentación de peticiones anónimas es excepcional. Aunque son admisibles, la ausencia de datos del solicitante puede dificultar la atención efectiva, el seguimiento y la responsabilidad sobre la veracidad de la información, pudiendo incluso vulnerar derechos fundamentales de terceros, como el buen nombre y la honra. Esta posición ha sido reiterada por la Corte Constitucional en la Sentencia C-951 de 2014, que, valida su recepción bajo el principio de interés general, pero llama a su uso responsable.

Cuando se expida una respuesta a una petición anónima y no se cuente con una dirección física, correo electrónico u otro medio para su notificación, deberá procederse con la **notificación por aviso**, en los términos establecidos por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA):

"Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, junto con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y, en todo caso, en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."

Para dar cumplimiento a lo anterior:

- La publicación se realizará por la dependencia que emite la respuesta en la sección **"Notificaciones a terceros"** del sitio web institucional: www.alcaldiasoacha.gov.co.

- Los responsables de certificar dicha publicación serán los Secretarías u Jefes de Oficina según corresponda.

Estas publicaciones permitirán dejar el respectivo soporte en el Sistema de Gestión Documental, garantizando la trazabilidad y legalidad del procedimiento.

9.4. ENVÍO Y SEGUIMIENTO

Cuando la respuesta a una PQRSD deba ser remitida a la dirección física del peticionario, el servidor responsable de proyectarla deberá coordinar su envío con la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano.

Esta Oficina gestionará y entregará la comunicación al operador de correo certificado contratado por la Administración Municipal, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha del radicado,

garantizando su envío oportuno al ciudadano, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.

De manera paralela, el enlace de la dependencia deberá conservar copia y soporte del radicado, así como registrar la actuación en el historial de cambios del Sistema de Gestión Documental, asegurando la trazabilidad y el seguimiento del trámite.

10. REPORTE Y CONSOLIDADO

Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresen a la entidad deben ser registradas en el Sistema de Gestión Documental dispuesto por la entidad, a través de los canales oficiales habilitados, conforme a lo descrito en el numeral 8.3 del presente Manual.

Con el fin de garantizar el control, seguimiento y trazabilidad de las PQRSD asignadas a cada dependencia, cada Secretaría, Oficina o Dirección deberá designar un servidor público o contratista encargado de dicha función, quien contará con los permisos necesarios para realizar los registros correspondientes en el sistema.

La Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano consolidará la información generada, con el propósito de elaborar los reportes y análisis estadísticos del proceso de Servicio al Ciudadano. Estos informes serán presentados periódicamente, como insumo para la evaluación institucional, la toma de decisiones y el cumplimiento de los principios de gestión pública.

Este procedimiento se enmarca en lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, en relación con el derecho fundamental de petición, y por los principios de eficiencia, transparencia y mejora continúa establecidos en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública).

10.1 REMISIÓN A OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Cuando, previa evaluación, el responsable del área que recepciona una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia considere que el contenido del requerimiento puede estar relacionado con una presunta falta disciplinaria o conducta punible atribuible a un servidor público, deberá remitir el caso a la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, para que esta determine el procedimiento a seguir y, de ser necesario, efectúe el traslado a los organismos competentes de control, investigación o autoridad judicial correspondiente.

En los casos en los que el posible incumplimiento esté relacionado con un contratista, la situación deberá ser remitida al supervisor del contrato y al ordenador del gasto, quienes deberán evaluar

los hechos y remitir un informe con la novedad a la Secretaría Jurídica, con el fin de determinar si procede el inicio de un trámite por incumplimiento contractual.

Nota: En los casos que impliquen actuaciones de carácter disciplinario, la herramienta de registro de PQRSD no deberá diligenciarse en su totalidad, dado que se trata de actuaciones sujetas a reserva legal. En virtud del artículo 95 de la Ley 734 de 2002, y conforme a lo establecido en la Ley 2094 de 2021, las actuaciones disciplinarias conservarán reserva hasta tanto no se haya formulado pliego de cargos o adoptada decisión de archivo. Por lo tanto, los datos relacionados con el quejoso, los hechos y las decisiones adoptadas en el marco de la actuación deberán tratarse con carácter confidencial y no podrán ser divulgados a través de los sistemas ordinarios de seguimiento de PQRSD.

11. MEDICIÓN DEL SERVICIO

11.1 ESTADÍSTICA E INDICADORES

Con base en los datos proporcionados por el Sistema de Gestión Documental adoptado por la entidad, todas las Secretarías, Direcciones y Oficinas deberán realizar el seguimiento estadístico de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias relacionadas con los procesos bajo su responsabilidad.

El seguimiento deberá incluir, como mínimo, la medición de los siguientes indicadores:

- Fecha de registro de la PQRSD
- Consecutivo de registro de la PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental
- Canal de radicación
- Tipo de PQRD
- Dependencia responsable de la respuesta
- Fecha de respuesta de la PQRSD

11.2 INFORMES PERIÓDICOS

La Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano consolidará la información estadística reportada por las dependencias, con base en los registros del Sistema de Gestión Documental. A partir de ello, elaborará informes periódicos que serán socializados con la Alta Dirección y los servidores públicos de la entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora, gestionar riesgos y prevenir fallas administrativas, en articulación con la misión institucional.

Estos informes deberán incluir análisis descriptivos cuantitativos y cualitativos, con base en los indicadores definidos, y servirán como insumo para la evaluación de la gestión institucional y los procesos de rendición de cuentas.

En cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la entidad deberá elaborar y publicar informes periódicos sobre las solicitudes de acceso a la información, conforme a las responsabilidades definidas en el Manual de Funciones vigente.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 de la Circular Externa N.º 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano deberá garantizar la disponibilidad del registro público de peticiones, el cual será publicado trimestralmente en la página web institucional, como mecanismo de consulta ciudadana y control social.

Asimismo, el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligación de publicar informes periódicos que permitan hacer seguimiento a la atención de quejas, reclamos y sugerencias como parte de los mecanismos de rendición de cuentas y control preventivo.

11.3 CASOS ESPECIALES POR SECTOR

- **Secretaría de Educación:** Continuará gestionando las PQRSD de su competencia a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), conforme al modelo establecido por el Ministerio de Educación Nacional, cumpliendo con los lineamientos, manuales, especificaciones y requisitos técnicos del órgano certificador. Los resultados estadísticos deberán ser reportados a la dependencia responsable del proceso.
- **Secretaría de Salud:** En cumplimiento de la Circular Única de 2008 de la Superintendencia Nacional de Salud, título VII "Protección de los usuarios y la Participación Ciudadana", la Secretaría mantendrá activo el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) mediante acto administrativo de constitución. Las PQRSD serán gestionadas conforme a los lineamientos del sector salud y los contenidos del presente Manual.
- **Dirección de Gestión Catastral:** Gestionará el registro de solicitudes de trámites y productos catastrales a través de la solución Tecnológica que cumpla con los requerimientos técnicos establecidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC). En virtud de la Resolución 1040 de 2023, artículo 3.1.9, dicha solución debe ser integral para la gestión catastral, garantizando interoperabilidad y cumplimiento normativo. En el marco del proceso de habilitación como Gestor Catastral, se deberá dar aplicación al Título III de la mencionada Resolución, especialmente al artículo 3.1.1 sobre la verificación de condiciones técnicas. A su vez, será entregado al ciudadano la constancia de radicación de las solicitudes de trámites o productos catastrales de predios ubicados en el municipio de Soacha.

Nota: En estos casos especiales, las dependencias deberán entregar mensualmente a la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano las bases de datos generadas por los sistemas asignados, con el fin de consolidar la información y garantizar el seguimiento institucional correspondiente.

12. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Cada Secretaría y Oficina de la Alcaldía Municipal de Soacha contará con un Comité Interno de Atención y Servicio al Ciudadano, liderado por el(a) Secretario(a) de despacho o por la persona que este designe. Este comité estará conformado por los directores, jefes de oficina o responsables de áreas, así como por el funcionario designado como enlace ante la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano

El Comité Interno deberá reunirse mínimo una vez cada dos (2) meses, o de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran. De cada sesión se deberá levantar acta firmada, la cual será remitida a la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, para su seguimiento y consolidación dentro del sistema de gestión de la atención al ciudadano.

Adicionalmente, la Alcaldía Municipal contará con un Comité General de Atención y Servicio al Ciudadano, convocado y coordinado por la Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano. Este comité se reunirá de manera ordinaria una vez por semestre, o de forma extraordinaria, según las necesidades del proceso o por requerimiento de la Alta Dirección.

Durante las sesiones del Comité General se realizará el análisis de los siguientes aspectos:

- Comportamiento y cifras de las PQRSD
- Resultados e impacto de las estrategias de atención al ciudadano.
- Aplicación de manuales, protocolos y lineamientos vigentes.
- Revisión de riesgos y oportunidades de mejora.
- Propuestas para el fortalecimiento del servicio y la participación ciudadana.

Estas instancias de coordinación responden a lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Decreto 2623 de 2009 (actualizado por el Decreto 1499 de 2017) y las disposiciones de la Estrategia de Gobierno Digital (Decreto 620 de 2020), que promueven la mejora continua de los servicios y la interacción efectiva con la ciudadanía.

A partir de este Manual, el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) deberá seguir las etapas, responsables y procedimientos definidos en el respectivo instructivo, como parte integral de la gestión institucional orientada a la satisfacción del ciudadano.

13. CONTROL DE CAMBIOS

Se realizan ajustes y actualizaciones a cada uno de los siguientes ítems y subcomponentes del presente Manual, con el propósito de garantizar su alineación con el marco normativo vigente, fortalecer la gestión institucional de la atención al ciudadano y asegurar la mejora continua en la prestación del servicio:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Julio 9 de 2010	**1.0**	Resolución No. 699 del 09 de Julio de 2010 "Por medio de la cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias del Municipio de Soacha – Cundinamarca"
Abril 30 de 2014	**2.0**	Decreto 108 del 30 de abril de 2014 "Por medio de la cual se adopta el manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Municipio de Soacha –Cundinamarca"
Febrero 8 de 2018	**3.0**	Numeral 3. Marco Legal, se adiciona Decreto Nacional 1083 de 2015 Numeral 5. Responsabilidades - Oficina de Control Interno Disciplinario - se adiciona nota. Numeral 7.1. Recepción y etapas para la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - se adiciona la Atención prioritaria a peticiones.
Abril 25 de 2023	**4.0**	Responsabilidades de acuerdo con la Resolución 087 del 26 de enero de 2023 Condiciones generales de acuerdo a las necesidades del servicio. Especificación de los canales de atención y/u orientación al ciudadano Especificación de los canales de radicación de PQRSD Establecimiento de: Tipologías y tiempos de respuesta Requisitos de la respuesta Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias tipo estándar Respuesta a múltiples asuntos y traslado interno por competencia. Tratamiento de Anónimos

		Comité de atención y servicio al ciudadano
Julio 29 de 2025	**5.0**	Introducción 1. Objetivo general 1.1 objetivo específico 2. Alcance 3. Marco legal 4. Definiciones 5. Responsabilidades 6. Condiciones generales 6.1. Políticas para la orientación al ciudadano y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 6.2 canales de atención y/u orientación al ciudadano 6.3 canales de atención y/u orientación al ciudadano 7. Procedimiento 7.1. Recepción y etapas para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. 7.1.1. Revisión 7.2 respuestas 7.3. Envío y seguimiento 7.4. Remisión a oficina asesora de control interno disciplinario 7.5. Medición del servicio 8. Historial de cambios

14. CONTROL DE APROBACION

Elaboró: Ana Milena Forero Cardona	**Revisó:** Didier German Chica Martínez	**Aprobó:** Didier German Chica Martínez
Cargo: Profesional - Contratista Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano	**Cargo:** Jefe Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano	**Cargo:** Jefe Oficina de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano