

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 1 de 20

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para el tratamiento efectivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca y en sus Oficinas Territoriales, con el fin de brindar una respuesta oportuna a los diferentes tipos de requerimientos presentados.

2. RESPONSABLE:

El establecimiento de los lineamientos para el tratamiento efectivo de las PQRSDF y el seguimiento a la gestión realizada por parte de la dependencia competente es responsabilidad de la Secretaría General y es responsabilidad de las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca y sus Oficinas Territoriales el cumplimiento y aplicación de todas las actividades definidas en este procedimiento.

3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca y sus Oficinas Territoriales e inicia con la radicación única de la petición, queja, reclamo, solicitud de información o denuncia de los ciudadanos y grupos de interés y termina con el seguimiento a la gestión realizada por parte de la dependencia competente.

4. DEFINICIONES:

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético - profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona de hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 2 de 20

- **Felicitación:** Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio.
- **Gestión:** acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo.
- **Grupos de Interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- **Índice de Información Reservada y Clasificada:** inventario de la información pública que puede causar daño a determinados derechos o intereses públicos, por lo que no es publicable. Este índice es útil para que la ciudadanía conozca de antemano cuáles documentos o que tipo de información tienen acceso restringido y es útil al momento de la elaboración de las respuestas a las solicitudes de información de la entidad, con el fin que no se publique información que no debe serlo ni se niegue el acceso a información que sí debe ser publicada y facilitada a la ciudadanía.
- **Información pública:** es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.
- **Información pública clasificada:** información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.
- **Información pública reservada:** es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo.
- **Nivel de Satisfacción:** medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.
- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento e insatisfacción que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio o la falta de atención de una solicitud. Por ejemplo, retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios departamentales, sin que ello

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR-M4-P1-03
			Versión: 03
			Fecha de Aprobación: 07/10/2020
	Página 3 de 20		

implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público; es decir, que el hecho generador del reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.

- **SAC:** Aplicativo de Servicio de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación de la Gobernación del Valle del Cauca, disponible en el portal web de la dependencia.
- **SADE:** Sistema de Administración Documental de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual permite administrar cada uno de los documentos físicos, internos y/o externos, en todo el ciclo vital del documento.
- **Sede Electrónica:** Plataforma digital de servicio al ciudadano a través del portal web www.valledelcauca.gov.co, en la que el usuario puede consultar información acerca de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que ofrece la Gobernación, gestionar algunos servicios, OPA y trámites en línea, así como también radicar y hacer seguimiento a PQRSDF, todo esto de forma personalizada y sin necesidad de desplazarse a las oficinas de la entidad.
- **Servicio:** Es un tipo de producto intangible resultado de un proceso en el que se interactúa con el usuario final. Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Solicitud de Información:** Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) a una o varias Entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada Entidad. Según el artículo 25 de la ley 1712 de 2014: " es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública".
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

5. CONTENIDO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio		
1	RECEPCIÓN: La recepción de las PQRSDF se realiza a través de los siguientes canales de atención: presencial, telefónico y virtual. Presencial: Existen dos modalidades: verbal o escrita. Verbal: Es la PQRSDF que se presenta de forma hablada, a través de las oficinas de atención al ciudadano, ubicadas en: ✓ Sede principal Edificio Palacio de San Francisco - Ventanilla Única (Cali): carrera 6 entre calles 9 y 10.	Correspondencia Secretaría General	Sede Electrónica

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 4 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	✓ Oficina Territorial Centro (Tuluá): calle 28 # 25-50. ✓ Oficina Territorial Norte (Cartago): carrera 6 con calle 11. ✓ Oficina Territorial Pacífico (Buenaventura): calle 2 # 3a-01. Impresa: Es la PQRSDF que se presenta de forma escrita, a través de la Ventanilla Única ubicada en el primer piso de la sede principal de la Gobernación del Valle del Cauca (Palacio de San Francisco, Santiago de Cali). En caso de incluir documentos, debe existir un oficio remisorio que detalle la dependencia destino. Telefónico: Es la PQRSDF que se presenta de forma verbal a través de un Call Center, que presta los servicios de recepción de llamadas de las líneas telefónicas de servicio al ciudadano las 24 horas del día los 7 días de la semana: ✓ PBX: (57+2) 620 0000 ✓ Línea Gratuita: 01 8000 972 033 Virtual: Existen tres medios: Sede Electrónica, correo electrónico y redes sociales. Sede Electrónica: Es la PQRSDF que se presenta de forma virtual, a través de la cuenta personal del ciudadano en la Sede Electrónica, disponible en el portal web de la Gobernación del Valle del Cauca las 24 horas del día los 7 días de la semana: http://tramites.valledelcauca.gov.co/login Correo electrónico: Es la PQRSDF que se remite de forma virtual al correo institucional contactenos@valledelcauca.gov.co. Redes sociales: Es el requerimiento que se remite de forma virtual a través de las redes sociales institucionales de la Gobernación del Valle del Cauca y sus dependencias. Para poder recibirla, el Gestor de redes sociales debe identificar claramente si corresponde a una petición, queja, reclamo, denuncia, petición de documentos e información pública o consulta. Si el requerimiento coincide con alguno de estos tipos, debe contener los siguientes datos personales y de contacto: • Tipo de Persona (Natural, Jurídica) • Tipo de documento (Cédula de ciudadanía, Cédula de extranjería, Pasaporte, Registro Civil, Tarjeta de	Correspondencia Secretaría General Empresa de Recursos Tecnológicos (ERT) Filtro principal Secretaría General Filtro principal Secretaría General Gestores de redes sociales asignados	SADE Sede Electrónica Sede Electrónica Sede Electrónica Sede Electrónica

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 5 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	identidad) • Número de documento • Primer Nombre • Segundo Nombre • Primer Apellido • Segundo Apellido • Tipo de solicitud • Correo electrónico En caso de no haberlos suministrado, el Gestor de redes sociales debe solicitarlos al usuario. El Gestor debe señalar al usuario que tiene la posibilidad de radicar la PQRSDf en la sede electrónica por su cuenta, al mismo tiempo que le señala que existe también la posibilidad de radicarla por medio de la red social a través de la cual se está comunicando, para lo cual deberá suministrar los datos personales y de contacto señalados anteriormente. Es imperativo que el Gestor de redes sociales siempre indique un enlace web a las políticas de tratamiento de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca y señale claramente al usuario que al suministrar sus datos por medio de la red social acepta estas políticas. SECRETARÍA DE SALUD La recepción de las PQRS para la Secretaría de Salud se gestiona de la siguiente manera: • Presencial: Se acerca a la casilla 19 a exponer su caso; el funcionario de la Secretaría de Salud le entrega un formato de PQRS para su respectivo diligenciamiento. Se recibe el formato diligenciado y se procede a gestionar con la entidad/institución implicada, si la solicitud es algo vital o urgente, se tramita inmediatamente. De lo contrario, el formato escaneado se ingresa a la plataforma pqrs salud (esta plataforma se encuentra integrada a la sede electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca). En el campo bitácora se ingresa toda la trazabilidad de la gestión que se vaya realizando hasta que se cierre de forma exitosa. Existen dos (2) alternativas de gestión y cierre:		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 6 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	- Se responde inmediatamente de forma presencial. Se ingresa y se cierra en el sistema. - Se traslada a la entidad competente por correo electrónico (toda la trazabilidad siempre es informada al usuario), la cual es la responsable de responder; se hace seguimiento hasta el cierre de la misma. Igualmente se realiza llamada telefónica para validar que la información brindada por la entidad competente sea verdadera y finalmente se procede al cierre definitivo mediante email con una respuesta al usuario. • SADE-Correspondencia: El usuario solicita un turno dependiendo de la Secretaría que requiera. Las casillas encargadas de la Secretaría de Salud son las numero 7 y número 8. El sistema hace el llamado, se recibe la respectiva documentación foliada y sin ganchos, se ingresa en el sistema SADE, el cual arroja un numero consecutivo en un sticker el cual se ve reflejado en un código de barras, se le adhiere al documento en una parte visible, posteriormente se escanea el documento y de esta manera queda ingresado en la plataforma. El documento físico queda en un casillero y el mensajero retira los documentos y hace una relación de estos en el horario de: 9 am, 11 am, 2pm y 4pm: posteriormente se entregan al piso 10 a la recepción de correspondencia de la Secretaría de Salud y se procede a hacer el reparto interno a cada responsable quien continua con el debido proceso de respuesta. • WhatsApp-Móvil: La Secretaría de salud cuenta con seis (6) celulares institucionales para la recepción de las PQRS distribuidos por 6 regionales de la siguiente manera: • Zona norte -Cartago: 310 614 7382 • Zona centro-Tuluá: 310 614 7367 • Zona centro Buga y suroriente: 310 615 6331 • Zona regional pacifico: 310 614 6629		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 7 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	• Zona suroccidente: 322 695 1375 • Defensor Del paciente: 317 366 4336 Los funcionarios de cada zona se rotan el celular semanalmente para su respectiva atención. Se procede a radicar en la plataforma PQRS salud y se realiza la gestión correspondiente. • Línea Salud- 018000-517590- 620 0000 EXT 1680: La atención de la línea se distribuye en el equipo de trabajo por semanas. Se diligencia el formato (codificación) y se procede al ingreso en la plataforma PQRS. • Super salud.: La Supersalud creo una plataforma para comunicarse con los entes de control para enviarles las respectivas PQRS que son de la competencia de los entes territoriales para su respectiva gestión. La Secretaría de Salud tiene asignado un usuario y una clave para el ingreso. Se tienen designado un solo responsable para el manejo de esta plataforma. La plataforma debe permanecer abierta todo el día y se debe estar atento para hacer la gestión requerida. Todo lo ingresado en la plataforma de la súper, debe ser registrado en la plataforma PQRSD salud. El manejo de las PQRSD de la Super Salud en la plataforma está consignado en la guía funcional denominada: PQRD-USUARIOS VIGILADOS. • Correo electrónico: En la Secretaría de Salud existe un correo institucional donde se reciben las PQRSD, el cual es pqrsalud@valledelcauca.gov.co Se tiene definido un solo responsable para el manejo de este mail a través de la plataforma PQRS de la Secretaría de Salud.		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 8 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO																			
2	CLASIFICACIÓN: Una vez recibida la solicitud, el funcionario a cargo de la atención debe establecer si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición de documentos e información pública o felicitación, toda vez que esto determina el tiempo para responder, según lo establece 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”. Para el caso de las redes sociales, el Gestor de redes sociales debe identificar si la comunicación del usuario corresponde a una petición de interés general o particular, queja, reclamo, petición de documentos e información pública o denuncia. En caso de que no coincida con ninguno de estos tipos, no debe proceder con el tratamiento como PQR. Si sí coincide, debe identificar el tipo de requerimiento que el usuario esté realizando y remitirlo a través de un correo electrónico institucional, junto con los datos personales y de contacto del ciudadano y el tipo de petición, al filtro secundario de la sede electrónica de la dependencia que gestiona la red social donde se recibió el requerimiento.	Presencial: Secretaría General	Aplicativo SADE Sede Electrónica																			
		Virtual – Redes sociales: Gestores de redes sociales asignados	Sede Electrónica																			
		Virtual - Sede Electrónica: Filtro principal Secretaría General	Sede Electrónica																			
		Virtual – Correo electrónico: Filtro principal Secretaría General																				
		Telefónico: Empresa de Recursos Tecnológicos (ERT)																				
	<table><tr><th colspan="2">CLASE</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA</th><th>TIEMPO DE GESTIÓN PARA PROYECTAR RESPUESTA OPORTUNA</th></tr><tr><td rowspan="4">Derecho de Petición</td><td>Interés general</td><td>Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola comunidad.</td><td rowspan="2">Quince (15) días hábiles</td><td rowspan="2">Ocho (8) días hábiles</td></tr><tr><td>Interés particular</td><td>Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.</td></tr><tr><td>Información</td><td>Requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información y orientación y sobre los servicios propios de la Entidad a la que está dirigido.</td><td>Diez (10) días hábiles</td><td>Cuatro (4) días hábiles</td></tr><tr><td>Consulta</td><td>Solicitud presentada ante una Entidad con el fin de obtener un concepto sobre los temas a su cargo.</td><td>Treinta (30) días hábiles</td><td>Dieciocho (18) días hábiles</td></tr></table>	CLASE		DESCRIPCIÓN	TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTIÓN PARA PROYECTAR RESPUESTA OPORTUNA	Derecho de Petición	Interés general	Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola comunidad.	Quince (15) días hábiles	Ocho (8) días hábiles	Interés particular	Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.	Información	Requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información y orientación y sobre los servicios propios de la Entidad a la que está dirigido.	Diez (10) días hábiles	Cuatro (4) días hábiles	Consulta	Solicitud presentada ante una Entidad con el fin de obtener un concepto sobre los temas a su cargo.	Treinta (30) días hábiles	Dieciocho (18) días hábiles	
CLASE		DESCRIPCIÓN	TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTIÓN PARA PROYECTAR RESPUESTA OPORTUNA																		
Derecho de Petición	Interés general	Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola comunidad.	Quince (15) días hábiles	Ocho (8) días hábiles																		
	Interés particular	Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.																				
	Información	Requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información y orientación y sobre los servicios propios de la Entidad a la que está dirigido.	Diez (10) días hábiles	Cuatro (4) días hábiles																		
	Consulta	Solicitud presentada ante una Entidad con el fin de obtener un concepto sobre los temas a su cargo.	Treinta (30) días hábiles	Dieciocho (18) días hábiles																		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 9 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO																												
	<table><tr><th>CLASE</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA</th><th>TIEMPO DE GESTIÓN PARA PROYECTAR RESPUESTA OPORTUNA</th></tr><tr><td>Queja</td><td>Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta un ciudadano en relación con la conducta irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.</td><td>Quince (15) días hábiles</td><td>Ocho (8) días hábiles</td></tr><tr><td>Reclamo</td><td>Manifestación presentada por un ciudadano cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha dado una indebida prestación de un servicio o una atención.</td><td>Quince (15) días hábiles</td><td>Ocho (8) días hábiles</td></tr><tr><td>Sugerencia</td><td>Propuesta presentada por un ciudadano con el objetivo de incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.</td><td>Quince (15) días hábiles</td><td>Ocho (8) días hábiles</td></tr></table> <table><tr><th>CLASE DE PETICION O REQUERIMIENTO</th><th>TÉRMINO PARA LA ENTREGA DEL PROYECTO DE RESPUESTA</th><th>TÉRMINO LEGAL</th></tr><tr><td>Acción de Tutela</td><td>Un (1) día hábil</td><td>Dos (2) días hábiles</td></tr><tr><td>Solicitud o requerimiento de Autoridades</td><td>Tres (3) días hábiles</td><td>Cinco (5) días hábiles</td></tr><tr><td>Información o solicitud de copias</td><td>Seis (6) días hábiles</td><td>Diez (10) días hábiles</td></tr></table>	CLASE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTIÓN PARA PROYECTAR RESPUESTA OPORTUNA	Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta un ciudadano en relación con la conducta irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Quince (15) días hábiles	Ocho (8) días hábiles	Reclamo	Manifestación presentada por un ciudadano cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha dado una indebida prestación de un servicio o una atención.	Quince (15) días hábiles	Ocho (8) días hábiles	Sugerencia	Propuesta presentada por un ciudadano con el objetivo de incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.	Quince (15) días hábiles	Ocho (8) días hábiles	CLASE DE PETICION O REQUERIMIENTO	TÉRMINO PARA LA ENTREGA DEL PROYECTO DE RESPUESTA	TÉRMINO LEGAL	Acción de Tutela	Un (1) día hábil	Dos (2) días hábiles	Solicitud o requerimiento de Autoridades	Tres (3) días hábiles	Cinco (5) días hábiles	Información o solicitud de copias	Seis (6) días hábiles	Diez (10) días hábiles		
CLASE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTIÓN PARA PROYECTAR RESPUESTA OPORTUNA																												
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta un ciudadano en relación con la conducta irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Quince (15) días hábiles	Ocho (8) días hábiles																												
Reclamo	Manifestación presentada por un ciudadano cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha dado una indebida prestación de un servicio o una atención.	Quince (15) días hábiles	Ocho (8) días hábiles																												
Sugerencia	Propuesta presentada por un ciudadano con el objetivo de incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.	Quince (15) días hábiles	Ocho (8) días hábiles																												
CLASE DE PETICION O REQUERIMIENTO	TÉRMINO PARA LA ENTREGA DEL PROYECTO DE RESPUESTA	TÉRMINO LEGAL																													
Acción de Tutela	Un (1) día hábil	Dos (2) días hábiles																													
Solicitud o requerimiento de Autoridades	Tres (3) días hábiles	Cinco (5) días hábiles																													
Información o solicitud de copias	Seis (6) días hábiles	Diez (10) días hábiles																													
	RADICACIÓN: El proceso de radicación de PQRSDF depende del canal y modalidad de atención: Presencial: Verbal: Se le solicita al ciudadano y/o grupo de interés el diligenciamiento del formato FO-M4-P1-01 Formato Único para el Registro de PQRSDF disponible en las oficinas de	Presencial:	FO-M4-P1-01 Formato Único para el Registro de																												

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR-M4-P1-03
			Versión: 03
			Fecha de Aprobación: 07/10/2020
			Página 11 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	las PQRSDf, de acuerdo con la competencia de las dependencias. Redes sociales: El filtro secundario de la dependencia que administra la red social que recibió la comunicación del usuario, debe proceder con la radicación de esta en la Sede Electrónica, verificando que su contenido coincida con la clasificación asignada por el Gestor de redes sociales, en cuanto al tipo de solicitud y señalando como canal a las redes sociales. El sistema le arrojará un número de radicado que deberá enviar como respuesta al correo electrónico institucional por el cual recibió la petición, para que el Gestor de redes sociales pueda informarle al ciudadano, a través de la red social por la cual se comunicó en un primer momento, que su solicitud ha sido radicada con ese número. La petición quedará radicada al filtro principal de la Gobernación para su trazabilidad y correspondiente asignación al responsable, de acuerdo con su competencia. NOTA: Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.	General Virtual – Redes sociales: Filtro secundario de las dependencias.	FO-M4-P1-02 Constancia de requisitos o documentos faltantes
4	DETERMINAR COMPETENCIA DE LA ENTIDAD: Una vez recibida la solicitud, el funcionario a cargo de la atención debe determinar si la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación es competencia o no de la entidad. Si es presencial, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal o escrita informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente. En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción	Presencial antes de radicar: Secretaría General Si fue radicado: Filtros de SADE y Sede Electrónica	SADE y Sede Electrónica

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 12 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario. En caso de que la entidad no sea competente y la solicitud haya sido radicada, se informará al usuario dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción y dentro del mismo término se remitirá la petición al competente, enviando copia del oficio remisorio al peticionario, o en caso de no existir funcionario competente, así se lo informará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.		
5	RECEPCIÓN POR PARTE DE LA DEPENDENCIA: <u>SADE:</u> El filtro de la dependencia recibe la PQRSDf, en físico y digital. No debe recibir en físico la comunicación si no está el PDF escaneado y subido a la plataforma. <u>Sede Electrónica:</u> El filtro de la dependencia recibe la PQRSDf en digital. Una vez recibida la comunicación, debe determinar si es competencia de su dependencia. Si es competencia de la dependencia, lo debe reasignar al filtro de segundo nivel competente para dar respuesta. Si es competencia de otra dependencia de la entidad, debe hacer lo siguiente: <u>SADE:</u> Remitir en físico y en digital, a través de la plataforma, al filtro de la dependencia que sí es competente para dar respuesta a la PQRSDf. En la plataforma, se debe escribir de manera breve pero concisa las razones por las cuales se reasigna. <u>Sede Electrónica:</u> Devolver al filtro principal para que se reasigne a la dependencia competente, indicando de manera breve pero concisa las razones por las cuales se devuelve. Nota: Si no es competencia de su dependencia ni de la entidad, debe remitirse al punto 4 de este procedimiento.	Filtros de primer nivel de las dependencias.	SADE y Sede Electrónica

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 13 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6	ANÁLISIS FILTRO DE SEGUNDO NIVEL Y PROYECCIÓN DE RESPUESTA: El funcionario a quien le fue asignada la petición debe validar que el contenido de esta tiene los elementos para poder ser respondida de fondo, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y las normas que la modifiquen o sustituyan: • 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 de la dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. Esto, siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad. • El objeto de la petición. • Las razones en las que fundamenta su petición. La fundamentación inadecuada o incompleta no da lugar al rechazo de la petición sea cual fuere la modalidad de ésta. • La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. • La firma del peticionario, cuando fuere el caso. El funcionario tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. <u>Peticiones incompletas:</u> En caso de no cumplir con los requisitos anteriormente mencionados, se actuará de la siguiente manera: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo,	Filtros de segundo nivel de las dependencias.	

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 14 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Esto se hará mediante una respuesta parcial a la solicitud, ya sea por medio de SADE o por Sede Electrónica, de acuerdo con el sistema por el que se recibió la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación, cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que, antes de vencer el plazo concedido, solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente a través del medio por el cual se recibió la petición, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. La petición deberá archivar con copia del acto administrativo motivado generado. <u>Desistimiento expreso de la petición:</u> Los usuarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. En caso de que el funcionario no continúe la actuación por este motivo, deberá archivar la petición indicando claramente las razones y adjuntando la prueba del desistimiento del usuario. <u>Atención prioritaria:</u> El funcionario dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el funcionario adoptará de inmediato las medidas de		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 15 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. <u>Información clasificada y reservada:</u> Cuando se trate de una petición de documentos e información pública, el funcionario deberá identificar si la información solicitada se encuentra en el índice de información clasificada y reservada de la dependencia. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción de acceso a la información contenida en la Ley 1712 de 2014, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable. La información pública que no cae en ningún supuesto de excepción deberá ser entregada a la parte solicitante, así como ser de conocimiento público. La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público, pero no de su existencia. Si el peticionario insiste, a través de un recurso escrito, en una petición de información o documentos que fue rechazada, el funcionario enviará en un plazo no superior a tres (3) días el caso al Tribunal Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. <u>Petición de copias físicas de documentos:</u> Los costos de reproducción correrán por cuenta del interesado y en ningún caso podrán superar el valor comercial del mercado. Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 16 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	previsto.		
6.	EXPEDICIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA: <u>SADE:</u> Se procede con la impresión de la respuesta, la cual debe ser revisada y firmada por el líder del proceso relacionado con la PQRSDf. Una vez firmada, se debe escanear y adjuntar en la plataforma, luego se envía al área de correspondencia de cada dependencia y se entrega a la empresa de mensajería de correo certificado, para su notificación. <u>Sede Electrónica:</u> La respuesta proyectada debe ser revisada y aprobada por el líder del proceso relacionado con la PQRSDf. Una vez aprobada, se incluye el texto de la respuesta en la plataforma, con el nombre de quien revisó y aprobó, y se adjuntan los anexos, si existen. Posteriormente, se procederá al cierre de la petición con la opción "Atender".	Líder de proceso.	
7	SEGUIMIENTO A LAS PQRSDf: De acuerdo con la información que arroja el sistema sobre las PQRSDf en proceso de respuesta, se procede a realizar su respectivo seguimiento, mediante una visita a la dependencia correspondiente cuyo resultado queda plasmado en el acta FO-M4-P1-03.	Secretaría General	FO-M4-P1-03 ACTA DE Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias en proceso.
8	GENERACIÓN DE REPORTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORME: El primer día hábil de cada mes, se genera el reporte del mes inmediatamente anterior y se realiza el análisis de la información, detallando el número y porcentaje de participación de las PQRSDf por dependencia del nivel central. De igual forma, se analiza la gestión realizada a las PQRSDf registradas en la entidad a través de los sistemas de información (Sede Electrónica y SADE), detallando las PQRSDf atendidas oportunamente y en proceso de atención, terminando con la gestión realizada por los funcionarios enlace de cada	Secretaría General	Reporte en SADE y Sede Electrónica Informe Consolidado de PQRSD.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 17 de 20

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	dependencia en el mes de referencia. El análisis de esta información se consigna en un informe Consolidado mensual y semestral.		
9	PUBLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE INFORME: Los resultados correspondientes al mes y/o semestre de referencia son socializados y publicados a través de: ✓ Comunicados generales por correo electrónico. ✓ Publicación en la página web de la Secretaría general. ✓ Reuniones y mesas de trabajo, de acuerdo con solicitud.	Secretaría General	Informe
10	ACCIONES DE MEJORA Y/O CORRECTIVAS: Una vez analizados los resultados del informe, se deben establecer las Acciones de Mejora, teniendo en cuenta los puntos críticos del informe por cada dependencia. Las acciones de mejora deben ser matriculadas y/o lideradas por cada dependencia y es responsabilidad de la Secretaría General hacerle seguimiento, hasta el cierre definitivo. Igualmente, los resultados de las encuestas se constituyen en insumos o entradas que le permitirán a la Alta Dirección de la Gobernación del Valle del Cauca establecer las estrategias necesarias para cumplir con los requisitos y/o expectativas de los ciudadanos y grupos de interés		Plan de Mejoramiento PL-M1-P3-01 A PL-M1-P3-01 B

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia 1991
- Política Nacional de Servicio a la Ciudadano. Conpes 3649, 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Ley 1437 de 2011. Nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1755 de 2015. Derechos de Petición
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 18 de 20

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
FO-M4-P1-03	ACTA DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACION Y DENUNCIAS EN PROCESO.	Líder del proceso	Archivo de Gestión Secretaría General	Carpeta PQRSDF	Archivadores y carpetas uso exclusivo	9 años	Archivo Central
FO-M4-P1-01	Formato Único para el Registro de PQRSDF	Líder del proceso	Archivo de Gestión Secretaría General	Carpeta PQRSDF	Archivadores y carpetas uso exclusivo	9 años	Archivo Central
FO-M4-P1-02	Formato Constancia de requisitos o documentos faltantes	Líder del proceso	Archivo de Gestión Secretaría General	Carpeta PQRSDF	Archivadores y carpetas uso exclusivo	9 años	Archivo Central
PL-M1-P3-01 A	Plan de Mejoramiento integral del SIG	Líder del proceso	Dependencia respectiva		Archivadores y Carpetas de uso Exclusivo del responsable	9 años	Archivo Central
PL-M1-P3-01 B	Informe Consolidado de PQRSDF	Líder del proceso	Dependencia respectiva		Archivadores y Carpetas de uso Exclusivo del responsable	9 años	Archivo Central

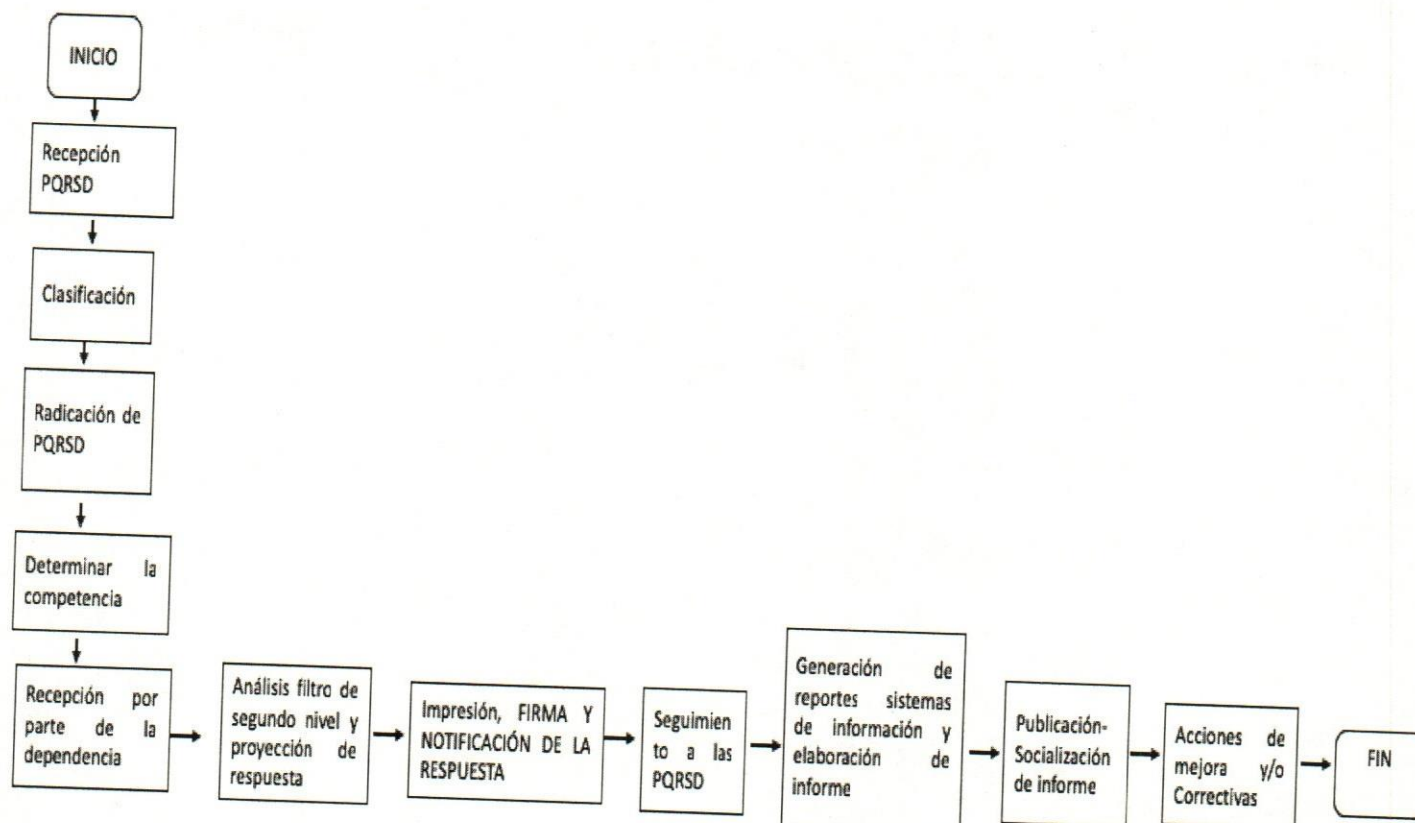
Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 19 de 20

8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
02	Se realizaron ajustes que incluyen los procesos de Salud de acuerdo con su funcionamiento actual.	26/02/2020
03	Se realizaron ajustes que incluyen las más recientes directrices de la Corte Constitucional relacionadas con las peticiones por redes sociales, a través de la Sentencia T-230 de 2020. Se realizaron ajustes en las actividades del procedimiento con el fin de dar más claridad y orden.	07/10/2020

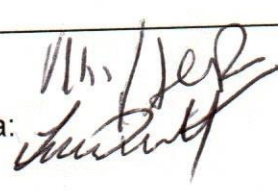
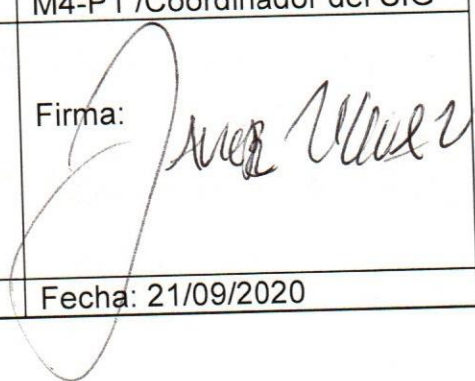
9. ANEXOS:

Anexo 1: Flujograma tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-M4-P1-03
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 07/10/2020
		Página 20 de 20

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Daniela Manrique Salazar, Sabina Collazos Ramírez, Julio Alberto Cancelado Carretero, Beatriz Eugenia Montoya Profesional Universitario, Contratistas.	Nombre: Javier Eduardo Ulloa Vera Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión- Líder M4-P1 /Coordinador del SIG	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No.012
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 17/09/2020	Fecha: 21/09/2020	
		Fecha: 07/10/2020