

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: PR-MIS-04-07																																																												
		VERSIÓN: 2																																																												
		FECHA: 15/09/2015																																																												
MACROPROCESO ASOCIADO: GESTIÓN PÚBLICA		TIPO DE PROCESO: <input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Control y evaluación																																																												
NOMBRE DEL PROCESO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRs)																																																														
OBJETIVO: Suministrar en los tiempos legales establecidos las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los Ciudadanos / Usuarios.																																																														
ALCANCE: Inicio: Dar trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los Ciudadanos/Usuarios Fin: Remisión de respuesta al Ciudadano / Usuario																																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ENTRADAS</th> <th>REQUISITOS</th> <th colspan="2">RECURSOS</th> <th colspan="2">SALIDAS</th> </tr> <tr> <th>INSUMO</th> <th>PROVEEDORES</th> <th>LEY - NTC ISO - OTROS</th> <th>RRHH</th> <th>INFRAESTRUCTURA</th> <th>CLIENTE</th> <th>PRODUCTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRs)</td> <td>Entidades del Orden Nacional y Territorial</td> <td>Constitución Política de Colombia</td> <td>Profesionales de PQRs</td> <td>Sistemas de cómputo</td> <td rowspan="10">Ciudadano / Usuario</td> <td rowspan="10">Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</td> </tr> <tr> <td>Organismo de Tránsito</td> <td>Ley 142 de 1994</td> <td>Jefaturas de la Dirección Nacional Simit</td> <td>Software de PQRs</td> </tr> <tr> <td>Concesionarios de la Operación Simit</td> <td>Ley 143 de 1994</td> <td>Jefatura de Control Interno Disciplinario</td> <td>Red telefonica y de Internet</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ley 689 de 2001</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ley 689 de 2001</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ley 734 de 2002</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ley 769 de 2002</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ley 1474 de 2011</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ley 1437 de 2011</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ley 1712 de 2014</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ley 1755 de 2015</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		ENTRADAS		REQUISITOS	RECURSOS		SALIDAS		INSUMO	PROVEEDORES	LEY - NTC ISO - OTROS	RRHH	INFRAESTRUCTURA	CLIENTE	PRODUCTO	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRs)	Entidades del Orden Nacional y Territorial	Constitución Política de Colombia	Profesionales de PQRs	Sistemas de cómputo	Ciudadano / Usuario	Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Organismo de Tránsito	Ley 142 de 1994	Jefaturas de la Dirección Nacional Simit	Software de PQRs	Concesionarios de la Operación Simit	Ley 143 de 1994	Jefatura de Control Interno Disciplinario	Red telefonica y de Internet		Ley 689 de 2001				Ley 689 de 2001				Ley 734 de 2002				Ley 769 de 2002				Ley 1474 de 2011				Ley 1437 de 2011				Ley 1712 de 2014				Ley 1755 de 2015		
ENTRADAS		REQUISITOS	RECURSOS		SALIDAS																																																									
INSUMO	PROVEEDORES	LEY - NTC ISO - OTROS	RRHH	INFRAESTRUCTURA	CLIENTE	PRODUCTO																																																								
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRs)	Entidades del Orden Nacional y Territorial	Constitución Política de Colombia	Profesionales de PQRs	Sistemas de cómputo	Ciudadano / Usuario	Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias																																																								
	Organismo de Tránsito	Ley 142 de 1994	Jefaturas de la Dirección Nacional Simit	Software de PQRs																																																										
	Concesionarios de la Operación Simit	Ley 143 de 1994	Jefatura de Control Interno Disciplinario	Red telefonica y de Internet																																																										
		Ley 689 de 2001																																																												
		Ley 689 de 2001																																																												
		Ley 734 de 2002																																																												
		Ley 769 de 2002																																																												
		Ley 1474 de 2011																																																												
		Ley 1437 de 2011																																																												
		Ley 1712 de 2014																																																												
	Ley 1755 de 2015																																																													

ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS	INDICADORES
Analizar y asignar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadano / Usuario.	P	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano	Software PQRs / Software Gestión Documental	(Numero de PQRs respondidas en el termino legal / Numero de PQRs recibidas) * 100%
Revisar y reasignar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRs) de los Ciudadano / Usuario a los profesionales del grupo.	H	Coordinación PQRs	Software PQRs / Software Gestión Documental	
Analizar y elaborar respuestas a las PQRs.	H	Profesionales de PQRs		
Orientar por parte de la Jefatura y Coordinación a los profesionales en las inquietudes presentadas en la elaboración de las repuestas de las PQRs.	H	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano / Coordinación PQRs		
Elaborar respuestas a las PQRs presentadas por los Ciudadanos / Usuarios .	H	Profesionales de PQRs		
Revisar y aprobar las respuestas realizadas por los profesionales de PQRs.	V	Coordinación PQRs		
Realizar seguimiento a los tiempos de respuestas de PQRs.	V	Coordinador PQRs	Software PQRs	
Remitir las respuestas a los Ciudadanos / Usuarios de las PQRs en los tiempos establecidos.	A	Profesionales de PQRs		

MACROPROCESO ASOCIADO: GESTIÓN PÚBLICA NOMBRE DEL PROCESO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRs) OBJETIVO: Suministrar en los tiempos legales establecidos las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los Ciudadanos / Usuarios. ALCANCE: Inicio: Dar trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los Ciudadanos/Usuarios Fin: Remisión de respuesta al Ciudadano / Usuario	TIPO DE PROCESO: <input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Control y evaluación
--	--

RIEGOS - CONTROLES Ver Mapa de Riesgo Dirección Nacional Simit	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
--	-------------------------------

HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES			ELABORADO	-	REVISADO
FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN			
28/12/2012	Versión inicial del proceso	1			
15/09/2015	Se realiza actualización del proceso de acuerdo a la restructuración y creación de un nuevo grupo responsable de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRs).	2	<p>ORIGINAL FIRMADO LEYSI OLIVA SINISTERRA ROVIRA Jefe del Centro Atención al Ciudadano</p> <p>ORIGINAL FIRMADO FRANCISCO VASQUEZ ATENCIO Asesor de Planeación y Calidad(en misión)</p> <p>ORIGINAL FIRMADO SANDRA MILENA TAPIAS MENA Directora Nacional Simit</p> <hr/> <p style="text-align: center;">APROBADO</p> <p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO SANDRA MILENA TAPIAS MENA Directora Nacional Simit</p>		
			FECHA: 15/09/2015		