

 ALCALDÍA DE PASTO	<b>PROCESO AREA DE INFRAESTRUCTURA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRS          INFRESTRUCTURA</b>			
<b>VIGENCIA</b> 30 septiembre -2024	<b>VERSIÓN</b> 2	<b>CÓDIGO</b> IF-P- 008	<b>PAGINA</b> 1/4	

## 1. OBJETIVO

### 2.

Determinar los lineamientos para garantizar la atención oportuna a las solicitudes que presenta la comunidad, así como otras dependencias de la Administración y otras entidades públicas y privadas.

## 2. ALCANCE

Este documento aplica para el trámite de todas las PQRS, recibidas en el área de Infraestructura de Avante UAE SETP, que estén dentro de su competencia.

## 3. RESPONSABLE

El responsable de la ejecución y mejora de este procedimiento es el líder del área de infraestructura, en coordinación con los Profesionales universitarios y demás personal del área.

## 4. DEFINICIONES

**Trámite y seguimiento a Correspondencia recibida:** aplicativo utilizado en el área de infraestructura de la UAE AVANTE SETP para el registro y seguimiento sistematizado de la correspondencia recibida.

**Administrador de la base de datos:** Líder del área de infraestructura, quien administra el uso de la base de datos, permitiendo y restringiendo el acceso de acuerdo con los requerimientos realizados al área de infraestructura.

**Solicitud:** Formato en el que se solicita formalmente algo

**Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo

**AVANTE UAE SETP:** AVANTE Unidad Administrativa especial del sistema estratégico de transporte público de pasto.

 ALCALDIA DE PASTO	<b>PROCESO AREA DE INFRAESTRUCTURA</b>		 <b>Avante</b> SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PUBLICO	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRS          INFRESTRUCTURA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 30 septiembre -2024	<b>VERSIÓN</b> 2	<b>CÓDIGO</b> IF-P- 008	<b>PAGINA</b> 2/4

## 5. GENERALIDADES

### RADICACIÓN DE SOLICITUDES

Para la radicación de solicitudes se deben tener en cuenta los siguientes aspectos, entre otros.

- Podrán presentarse a través de: Formulario físico - Correo electrónico.
- Cuando se acompañe la correspondencia con copia para el recibido, el funcionario debe registrar la fecha y hora de su presentación, al igual que el número y clase de documentos anexos, y se devolverá al interesado.
- Cuando la correspondencia no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, durante su recepción, el funcionario que la esté llevando a cabo, deberá indicar al peticionario los que falten. Si se insiste en la radicación, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

### CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES Y PETICIONES

Las solicitudes y peticiones deberán contener:

- La designación de la autoridad a la que se dirige
- Los nombres y apellidos del solicitante, su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad, numero de contacto, dirección física y la dirección de correo electrónico donde recibirá la correspondencia.
- El Asunto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Cuando una solicitud no permita identificar la finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que lo corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto a solicitudes reiterativas ya resueltas, se podrán remitir las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

### ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

 ALCALDÍA DE PASTO	<b>PROCESO AREA DE INFRAESTRUCTURA</b>		 <b>Avante</b> SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRSD          INFRESTRUCTURA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 30 septiembre -2024	<b>VERSIÓN</b> 2	<b>CÓDIGO</b> IF-P- 008	<b>PAGINA</b> 3/4

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o por la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para prevenir dicha situación de peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un ente de control se notificará a Jurídico y se tramitará preferencialmente.

### TÉRMINOS PARA RESOLVER SOLICITUDES Y PETICIONES

Las solicitudes deben resolverse dentro de lo estipulado por la ley, a excepción de las siguientes modalidades, cuyos términos son:

GRAFICA	MODALIDAD	TERMINO	OBSERVACIONES
1	Peticiones de documentos y de información	Diez (10) días siguientes a su recepción	Si no se ha dado contestación dentro del término, se entenderá aceptada la respectiva solicitud y las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes
2	Consultas en relación con las materias a cargo de la dependencia	Treinta (30) días siguientes a su recepción	

Los términos se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por autoridad competente.

Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos, se debe informar al interesado antes del vencimiento expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

 ALCALDÍA DE PASTO	<b>PROCESO AREA DE INFRAESTRUCTURA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRSD          INFRESTRUCTURA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 30 septiembre -2024	<b>VERSIÓN</b> 2	<b>CÓDIGO</b> IF-P- 008	<b>PAGINA</b> 4/4

### FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

Si la autoridad a quien va dirigida la solicitud o requerimientos no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si se presentó por escrito.

Desde la oficina de infraestructura de la UAE AVANTE SETP se procederá a coadyuvar la solicitud del peticionario, remitiendo la petición realizada al funcionario o entidad competente adjuntando los datos del peticionario para que sea remitida la respectiva respuesta a su solicitud, en el mismo sentido cuando esta respuesta llegue a la dependencia de infraestructura de Avante esta se remitirá al peticionario, o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

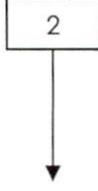
### PETICIONES MASIVAS

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web de AVANTE o en las redes sociales de la misma y se entregará copias de ella a quien o solicite.

### 5. CONTENIDO

GRÁFICA	TAREA	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
---------	-------	-------------	------------------

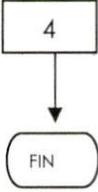
 ALCALDIA DE PASTO	<b>PROCESO AREA DE INFRAESTRUCTURA</b>		 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRS          INFRESTRUCTURA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 30 septiembre -2024	<b>VERSIÓN</b> 2	<b>CÓDIGO</b> IF-P- 008	<b>PAGINA</b> 5/4

GRÁFICA	TAREA	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
	<p><b>1. Recepción e ingreso de solicitudes</b>            El líder del área de infraestructura de la UAE AVANTE SETP, el profesional universitario o quien se delegue por directriz del líder, recibe del área de correspondencia de la entidad la solicitud respectiva a la cual se dará respuesta según la indicación del Líder del área.</p> <p><b>Nota:</b> En caso en que lo solicitud no sea competencia del Área de infraestructura de la UAE AVANTE SETP, el líder de área redireccionara la petición a la dependencia competente.</p>	<p>Líder Área de Infraestructura            UAE AVANTE SETP</p>	<p>Archivo de gestión documental            Matriz seguimiento de PQRS</p>
	<p><b>2. Analizar la solicitud y asignar responsable:</b>            Se recibe la solicitud y se reasigna por lineamiento del líder del área de infraestructura el oficio mediante el sistema de archivo documental manejado por AVANTE UAE SETP" ORFEO". A los profesionales del área o persona encargada.            El Administrador de lo base de datos debe asignar un usuario y contraseña al responsable delegado del trámite de la solicitud, de Manera que pueda acceder al sistema de gestión documental y registrar el seguimiento al trámite de la solicitud.</p>	<p>Líder Área de Infraestructura            UAE AVANTE SETP</p> <p>Líder Área Archivo            UAE AVANTE SETP</p>	<p>Archivo de gestión documental            Matriz seguimiento de PQRS</p>

 ALCALDÍA DE PASTO	<b>PROCESO AREA DE INFRAESTRUCTURA</b>		 <b>Avante</b> SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRS D          INFRESTRUCTURA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 30 septiembre -2024	<b>VERSIÓN</b> 2	<b>CÓDIGO</b> IF-P- 008	<b>PAGINA</b> 6/4

GRÁFICA	TAREA	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">3</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	<p><b>3. Tramitar y cerrar la solicitud:</b>          Según la clasificación de la solicitud el profesional delegado, realiza el trámite correspondiente dentro de los plazos establecidos por la ley y justificando cuando no se cumplan.          Debe emitir los oficios de respuesta que sean necesarios para el trámite y cierre de la solicitud.          Debe digitalizar estos oficios y entregarlos al personal encargado de la correspondencia donde son remitidos al usuario a través de canal virtual "correo electrónico" o a través del personal de mensajería.          Debe registrar la información de la respuesta en el formato en Google drive "MATRIZ SEGUIMIENTO PQRD", Para verificar el envío de las respuestas se deja registro en el sistema de gestión documental "ORFEO", de la fecha, la hora y quien recibe, esto con el fin de controlar el trámite cuando el personal de correspondencia y mensajería entrega radicado.          Finalmente, las solicitudes y respuestas son archivadas en un único archivo de acuerdo con lo establecido en la ley.  <b>Nota:</b> El líder del área de infraestructura debe revisar la respuesta Generada y avalarla para la aprobación y firma del gerente general de AVANTE UAE SETP. para generar el cierre de esta en el sistema. En caso de requerir gestión adicional, el líder del área de infraestructura debe notificar al profesional delegado para cumplir el requerimiento hasta dar el aval final.</p>	<p>Gerente General          UAE AVANTE SETP,          Líder Área de          infraestructura          UAE AVANTE SETP,          Profesional de          apoyo delegado.</p>	<p>Oficios, Anexos,          radicados, matriz          seguimiento          PQRD.</p>

 ALCALDÍA DE PASTO	<b>PROCESO AREA DE INFRAESTRUCTURA</b>		 <b>Avante</b> SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>TRAMITE Y SEGUIMIENTO A PQRSD          INFRESTRUCTURA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 30 septiembre -2024	<b>VERSIÓN</b> 2	<b>CÓDIGO</b> IF-P- 008	<b>PAGINA</b> 7/4

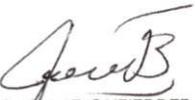
GRÁFICA	TAREA	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
	<b>4. Seguimiento a trámite de solicitudes y respuestas:</b> La persona encargada de la correspondencia realiza una revisión del sistema, identificando las solicitudes con plazo del trámite vencido o próximo a vencer, y lo reporta al gerente general, líder de área o personal delegado para que tome las medidas pertinentes.	Gerente General UAE AVANTE SETP, Líder de área UAE AVANTE SETP, Profesional área de Correspondencia UAE AVANTE SETP	PQRSD Revisado

## 6. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 1755 de junio 30 de 2015.
- Ley 594 de 2000 "ley General de Archivo".

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Creación procedimiento	22 febrero 2022	1
2	Actualización de los responsables	30 septiembre de 2024	2

Elaborado por:  DAVID ALEJANDRO DÁVILA CORAL Sociólogo Contratista	Revisado por  JAQUELINE GUTIERREZ Coordinador de Gestión documental	Revisado por:  LUIS ALFONSO SOSAPANTA RICAURTE Lider Area de infraestructura	Aprobado por:  FIDES EUGENIO CÓRDOBA CASTILLO Gerente general UAE Avante
---	--	--	---