

	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-04
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha aprobación 14/02/2019
		Página 1 de 6

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	14/02/2019	Versión original del documento	Coordinador SIG	Director	Director
2	11/07/2022	Cambio de logo – estructura documento	Líder SIG	Director	Director
3	09/06/2022	Se crea código QR	Líder SIG	Director	Director
4	12/03/2024	Estructura del documento	Profesional Calidad	Director	Director

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias expresadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso “INTRASOG”.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; finaliza respuestas eficaces para solucionar las PQRS de los procesos relacionados con la prestación del servicio con una adecuada atención y solución integral a la petición, queja, reclamo y trámite de la sugerencia o felicitación.

3. RESPONSABLES

- Líder SIG o quien haga sus veces
- Líderes de procesos
- Área control Interno

Nota 1: Es responsabilidad del Área de Control Interno direccionar al proceso pertinente la queja reclamo y sugerencia para posterior trámite.

4. DEFINICIONES

Apelaciones a quejas o reclamos interpuestos: Es el recurso que le asiste al peticionario, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta inicial de su petición, o cuando esta respuesta inicial sea contraria a sus intereses.

Apelaciones relacionadas con las actividades de certificación digital: Apelación es toda solicitud, presentada por un suscriptor, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada con relación a la prestación de los servicios de certificación digital.

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Peticionario: Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora.

PQRS: Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-04
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha aprobación 14/02/2019
		Página 2 de 6

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo, con algo o alguien durante la prestación de un servicio. Reclamos. Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de reclamos no significa necesariamente un nivel elevado de satisfacción.

Riesgo: Responder extemporáneamente las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que ingresen al Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso

Nota 1: Un efecto es una desviación de lo esperado – positiva o negativa.

Nota 2: La incertidumbre es el estado, aunque sea parcial, de la deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia, o probabilidad.

Nota 3: El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a posibles eventos (Guía ISO 73. 3.5.1.3) y consecuencias (Guía ISO 73. 3.6.1.3), o una combinación de éstos.

Nota 4: El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada (Guía ISO 73. 3.6.1.1) de ocurrencia.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad de certificación.

5. GENERALIDADES

5.1. CONDICIONES GENERALES PARA LA GESTIÓN DE PQRS

Los canales de servicio dispuestos para la recepción de PQRS son:

- formulario web que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.intrasog.gov.co/formulario-pqrs/>
- Código QR, que se encuentra en las diferentes áreas del instituto.
- Atención Presencial: En el horario de atención dispuesto por el instituto.

5.2. Recepción de PQRS escritas

Son las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, por correo electrónico o a través del formulario web de PQRS dispuesto en la página del INTRASOG, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante.

Dicha PQRS será recibida en la dirección del INTRASOG y será remitida al área de Control Interno para su validación y respectiva asignación al área responsable para su gestión y respuesta.

Toda persona tiene derecho a presentar PQRS respetuosas en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el área encargada deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten. La no presentación de los documentos o

	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-04
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha aprobación 14/02/2019
		Página 3 de 6

de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.

El INTRASOG no tiene establecido como canal de recepción de PQRS las redes sociales.

5.3. clasificación de PQRS

Consulta: consultas formuladas al INTRASOG correspondiente a un caso o asunto relacionado con los temas de competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.

Derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Derechos de petición especiales: solicitudes que por su contenido deben ser resueltas prioritariamente, conforme el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, como son:

- Petición de reconocimiento de un derecho fundamental con el fin de evitar un daño al titular de este, que después de ocurrido, no va a poder ser reparado.
- Solicitud de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

Denuncia: es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo por extralimitación de funciones, o presuntos actos de corrupción en el desarrollo de sus funciones, a fin de que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional.

Queja: cuando se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas del INTRASOG, en desarrollo de sus funciones, cargo o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite a cargo del INTRASOG, por prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Requerimientos entidades públicas: requerimientos en el ejercicio propio de la entidad.

Requerimientos organismos judiciales: requerimientos en el ejercicio propio de la entidad, con el fin de adelantar procesos o investigaciones.

Solicitud de información: cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos, actuaciones del instituto o información general relacionada con su ejercicio propio.

Solicitud de Copias: cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

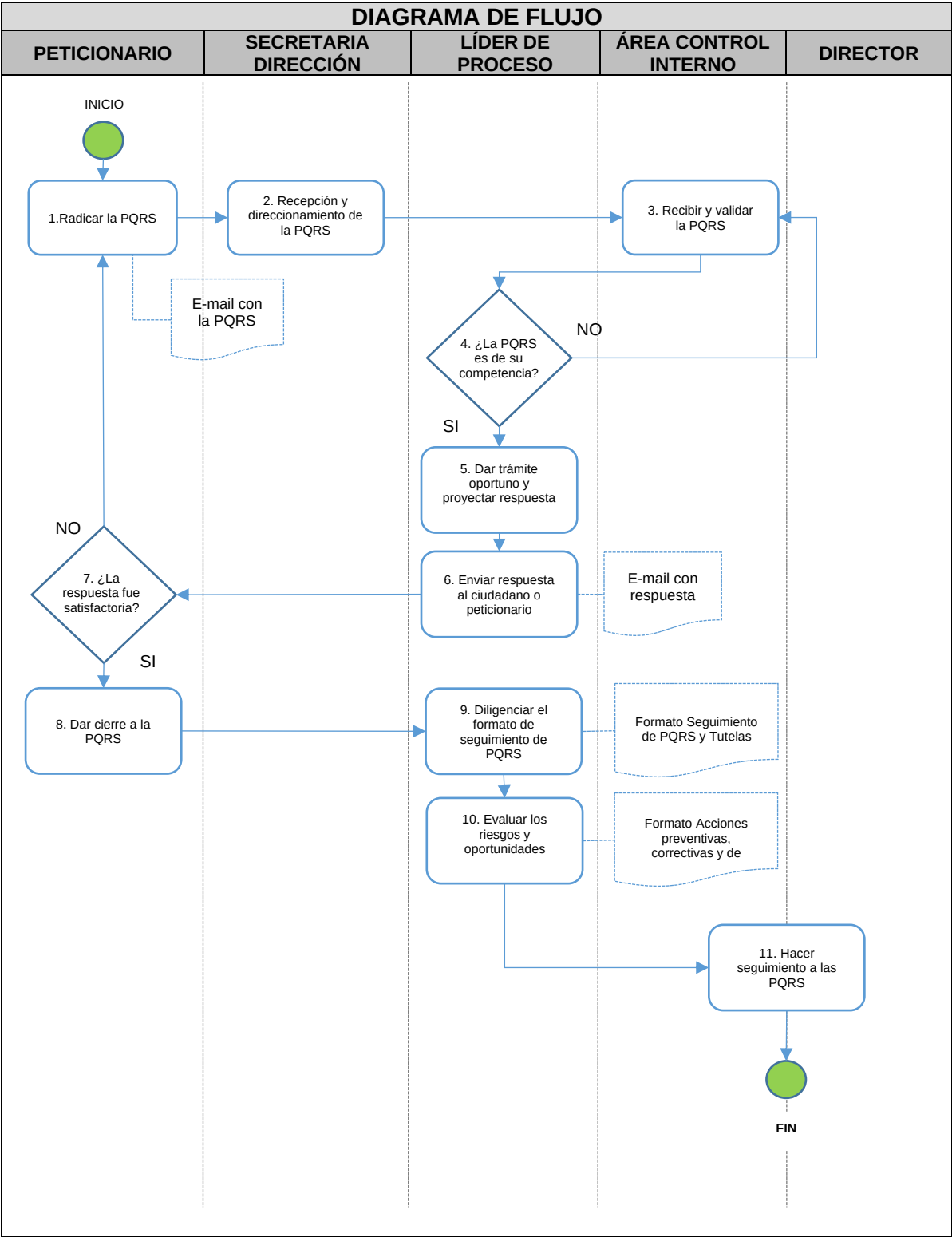
Sugerencia: es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

 INTRASOG Instituto de Tránsito y Transporte de Sugamuxi	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-04
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha aprobación 14/02/2019
		Página 4 de 6

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Radicalar la PQRS: El ciudadano, funcionario o contratista presenta su PQRS a través de formulario web que se encuentra en el siguiente enlace: https://www.intrasog.gov.co/formulario-pqrs/ o a través del código QR, que se encuentra disponible en las diferentes dependencias del instituto.	Peticionario (Ciudadano Funcionario Contratista)	PQRS
2.	Recibir y direccionar la PQRS: La PQRS se direcciona al correo institucional Intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co , donde personal a cargo re direccionará este e-mail al área de Control Interno para ser revisado y validez.	Secretaria de Dirección	
3.	Recibir y validar la PQRS: Luego de validar la PQRS, se remite al área competente.	Área Control Interno	
4.	¿La PQRS es de su competencia? SI: Ir a actividad N° 5. NO: Ir a actividad N° 3.	Líder de Proceso	
5.	Dar trámite oportuno y Proyectar respuesta: El área a quien se encamino la PQRS dará tramite en un periodo no mayor a 15 días, proyectando la respuesta correspondiente.	Líder de Proceso	
6.	Enviar la respuesta al peticionario: Por el medio establecido correo electrónico.	Líder de Proceso	E-mail respuesta PQRS
7.	¿La respuesta recibida es satisfactoria? SI: Ir a actividad 8. NO: Ir a actividad 1.	Peticionario (Ciudadano Funcionario Contratista)	
8.	Dar cierre a la PQRS: Se dará cierre con Vo.Bo por parte del ciudadano o quien reporto la inconformidad.	Peticionario (Ciudadano Funcionario Contratista)	
9.	Diligenciar el formato de seguimiento de PQRS: Trimestralmente se debe enviar el reporte de las PQRS tramitadas al área de Control Interno.	Líder de Proceso	Formato Seguimiento de PQRS y Tutelas
10.	Evaluar los riesgos y oportunidades: Dar a conocer el plan de acción para cierre del hallazgo este lo registrará en el formato de preventivas, correctivas y de mejora	Líder de Proceso	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora
11.	Hacer seguimiento a las PQRS: Verificando el formato de seguimiento de PQRS, se realiza seguimiento.	Director Área Control Interno	
FIN			

 INTRASOG Instituto de Tránsito y Transporte de Sugamuxi	PROCEDIMIENTO		Código PSIG-PR-04
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Fecha aprobación 14/02/2019
			Página 5 de 6



	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-04
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha aprobación 14/02/2019
		Página 6 de 6

7. ANEXOS

- PSIG-CAL-F-03 Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Código QR

