SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

PROCEDIMIENTO TÚTELAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Aprobó:

_____

JORGE MARIO GRANADA MÉNDEZ
GERENTE

CONTROL CAMBIOS

Día	Mes	Año	Versión	Contenido	Elaboró	Revisó	Aprobó
22	6	2022	1	Creación documento	JCGP - PAG	DAGT	ORRS
22	8	2024	2	Creación documento	JCGP -	DAGT	JMGM

1. OBJETIVO

Determinar el procedimiento para la recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con recepción del documento y termina con la disposición final del mismo; aplica para todo el personal vinculado o contratista que en el ejercicio de sus actividades diarias tramitan la documentación recibida y generada en SOMOS Rionegro S.A.S.

3. GLOSARIO

Accesibilidad: grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Anónimo: expresión escrita o de manera verbal, presentado por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal.

Atención al ciudadano: servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización.

Buzón: Canal de comunicación, dispuesto en algunos puntos de atención de la SOMOS Rionegro S.A.S que tiene como objetivo recolectar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los usuarios.

Denuncia: 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.

Derecho de petición: Derecho fundamental que toda persona tiene a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El derecho de petición se puede presentar de manera escrita o verbal, a través de los diferentes canales que dispone la entidad.

Desistimiento expreso: Opera cuando el usuario de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite

de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

Desistimiento tácito: Opera cuando la autoridad que tramita la petición encuentra que la misma está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, en cuyo caso se requerirá a éste para que dentro de los días (10) días siguientes a la fecha de radicación la complete en el término máximo de un (1) mes. Se entiende que el peticionario desiste de su solicitud, cuando no dé respuesta al requerimiento dentro del término indicado, salvo que antes de vencer el plazo otorgado, solicite prórroga por un término igual. Vencidos los términos indicados, se archivará la solicitud por la autoridad que tramita la petición respectiva, mediante acto administrativo motivado.

Índice de información clasificada y reservada: es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada.

Información pública clasificada: es toda aquella información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a derechos como a la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales.

Información pública reservada: es toda información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, en algunas circunstancias como la defensa y seguridad nacional, 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 la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública, así como, los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos**.**

Notificación: actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad.

Petición análoga: Se presenta cuando más de 10 personas formulan peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación.

Petición anónima: Solicitud presentada por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal, en cuyo caso la notificación se realizará por aviso con el número de radicado asignado por la entidad a su solicitud.

Petición de copias: Solicitud de duplicados de documentos que reposan en SOMOS que hace una persona. Esta información será entregada siempre y cuando no tengan el carácter de reservados, según la Constitución Política o la Ley**.**

Petición de Informes por Congreso, corporaciones, concejos y asamblea: Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, Concejo Municipal, Asamblea departamental con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar a las corporaciones.

Petición de interés general: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Petición de interés particular: Solicitud elevada por un usuario en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Petición entre autoridades: Petición que formula una autoridad a otra, ya sea para solicitud de información o de documento, la intervención de una entidad o funcionario, la prestación de un servicio, etc.

Petición escrita: Solicitud recibida por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, correo electrónico o formulario virtual de PQRSD de la página web.

Petición incompleta: Hace referencia a las solicitudes en las que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo o aportar un documento necesario para adoptar una decisión de fondo, lo cual se le debe comunicar dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la petición, para que complete en el término de 1 mes, so pena de desistimiento tácito.

Petición presencial: Se formula directamente, en el marco de la atención presencial, ya sea de forma oral o escrita. Petición telefónica: Solicitudes realizadas a través de cualquier línea dispuesta en la entidad.

Petición virtual: Son aquellas solicitudes allegadas a través del chat, correo electrónico o formulario virtual de PQRS dispuesto en la página web de la entidad**.**

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de un escenario jurídico en el que se encuentre inmerso, o a la prestación de un servicio en el marco de la Ley**.**

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Son todas aquellas peticiones que no son atentas, consideradas y con los estándares de urbanidad requeridos con el destinatario o que no se comprende la finalidad u objeto de la misma. Se considera petición reiterativa, aquella que ha sido respondida por la Entidad, en su totalidad y los mismos hechos sobre los cuales versa la misma, vuelven a ser objeto de petición, por parte del ciudadano.

Se considera petición reiterativa, aquella que ha sido respondida por la Entidad, en su totalidad y los mismos hechos sobre los cuales versa la misma, vuelven a ser objeto de petición, por parte del ciudadano.

"Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a 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".

PQRSD: iniciales de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia. Con estas iniciales se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, y denuncias interpuestas ante SOMOS.

Queja: 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 en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Recurso: Herramienta con la que cuenta el ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo VI del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Recurso de insistencia: Recurso con el que cuenta un peticionario ante la negativa del suministro de la información por parte de la autoridad por motivos de reserva. El interesado podrá interponer el recurso dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la respuesta.

Solicitud de documentos: Requerimiento que hace el ciudadano que puede incluir la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los

documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o estén relacionados con la defensa o seguridad nacional.

Solicitud de información: Modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la entidad. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a la misma. Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Traslado: Consiste en la acción de poner en conocimiento de la autoridad, dependencia o servidor competente un asunto que le corresponde atender en el ámbito de las funciones legalmente asignadas.

Tútela: Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

Usuario: es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

4. CONDICIONES GENERALES

- Para la recepción de PQRSD son tres: a través del punto de atención de la ciudadanía donde se recibirán las PQRSD a través de la página web www.somosmovilidad.gov.co a través del correo electrónico proveedores@somosmovilidad.gov.co y presencialmente en el mismo punto mencionado, ubicado en el Barrio el Porvenir en la dirección Carrera 42 # 69 B- Finca la Mota en donde se recibirán o la línea telefónica +57 (604) 520 4060 Ext 2100.

- Las peticiones o denuncias recibidas serán trasladadas de acuerdo con lo siguiente: las denuncias de carácter administrativo, técnico y legal a Secretaría General, la cual, determinará el alcance de la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia y asignará los responsables de tramitar los menesteres de la respuesta, acorde a las PQRSD recibidas en la Unidad de Atención a la Ciudadanía (UAC) de la entidad.

- Diariamente el área el auxiliar administrativo, encargado de la atención a la ciudadanía deberá abrir el buzón y retomar el procedimiento que se describe a continuación, sin afectar la oportunidad en la repuesta.

- Las peticiones anónimas que cumplan con los requisitos legales serán admitidas para darles tramite y respuesta de fondo acorde al artículo 209 de la constitución y conforme lo establece el artículo 3 y 69 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso y se dará respuesta a través de la página principal de la entidad donde será publicada su respuesta.

- Los funcionarios que intervengan en los procesos de recepción y trámite de las PQRSD, realizarán sus actuaciones bajo los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación, y coordinación, de acuerdo con el artículo 3° de la ley 1437 de 2011, a fin de garantizar una adecuada y efectiva prestación del servicio, el cual deberá estar enmarcado dentro de las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, el manual de funciones de la entidad, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la reserva procesal.

- Para las solicitudes recibidas a través del correo electrónico, el soporte será la impresión del mismo.

5. PROCESO INTERNO DE PQRSD

DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE
Identificación y Comunicación de las PQRSD Una vez reciba la PQRSD por parte de un usuario o parte interesada, la describe en el formato, SG-FR-141 o por el medio que el peticionario determine. Cabe anotar qué, en el buzón y la página web de la entidad, existen formatos impresos para presentar dicho proceso. Asimismo, este permitirá al auxiliar administrativo iniciar con el trámite de radicación.	Auxiliar administrativo
Registro PQRSD Registra las PQRSD reportadas y direcciona al funcionario responsable para dar respuesta al interesado en el término de la petición o el documento allegado. El encargado de la atención al ciudadano de SOMOS, recibirá las PQRSD que lleguen a la entidad por medios presenciales y virtuales de la siguiente manera:	

DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE
Presenciales: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer presencialmente se atenderán en la oficina de SOMOS Rionegro S.A.S, y la atención a la ciudadanía en el horario de lunes a jueves de 7:00 a 12:00 am y de 1:00 a 5:00 p.m. y viernes de 07:00 a m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. en la Carrera 42 # 69 B- Finca la Mota. **Telefónicas:** las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por vía telefónica se recibirán en la línea local del Municipio de Rionegro +57 (604) 520 4060 Ext 2100 (SOMOS) en los mismos horarios de las presenciales. **Correo electrónico:** las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del correo electrónico proveedores@somosmovilidad.gov.co . **Correspondencia:** recibirá las PQRSD que lleguen a la entidad por medio físico, en Carrera 42 # 69 B - Finca la Mota en el horario de los presenciales. ***(Tiempo de respuesta: 1 día)*** **Distribución de las PQRSD** Una vez se haya instaurado la PQRSD, desde la página web de la entidad será distribuida, a través de la validación del alcance, competencia o responsabilidad de la misma al interior de la entidad. Posterior a la recepción, respuesta y trámite el funcionario o contratista encargado en la Secretaría General deberá registrar la PQRSD recibida en la base de datos SG-MT-11 “Seguimiento PQRSD”, y verificará que la misma tenga asignado el número de radicado para cada solicitud recibida. ***(Tiempo de traslado: 1 día)*** **Nota:** En caso de derechos de peticiones se responderán conforme lo establece la ley. **Nota:** En caso de tutelas se responderán conforme a lo establece el término especificado por el juzgado.	Recepcionista, Personal de archivo Auxiliar administrativo

DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE
Respuesta a las PQRSD Analiza el contenido de la PQRSD y da la respuesta adecuada a la situación o efectos potenciales de la misma, las sugerencias se presentan en el comité de gerencia para su análisis y atención de la sugerencia. Asimismo, se establecerá el siguiente protocolo: 1. Se analiza y se gestiona la solicitud, según sea el caso, teniendo siempre en cuenta el término. 2. Proyectar la respuesta, adjuntando los documentos que correspondan dentro de un término no mayor a 5 días hábiles siguientes a la radicación y enviarlo a la subgerencia responsable para su aprobación y ajuste, en caso tal de requerirse. 3. Enviar documento al área jurídica para revisión, ajuste y aprobación. 4. Aprobar la respuesta y enviarla a través del mecanismo de radicación y determinar en caso tal el cierre en los tiempos acorde al tipo de PQRSD. 5. Cuando se cumpla términos, forma y razón de la PQRSD, se procederá a efectuar el cierre y notificación al peticionario o solicitante, adjuntando respuesta generada por el área que tramitó la solicitud. En caso de que se desconozca la dirección física o electrónica no sea posible la notificación personal, se debe publicar en la página web de la entidad. O en la cartelera informativa de la entidad. 6. Seguimiento a la Atención de las PQRSD, efectúa seguimiento a la respuesta o atención de las PQRSD, de acuerdo a su justificación de manera tal que no se venza el término de ley para el trámite de las mismas, y se asegura de comunicar a la Coordinador de Calidad o quién haga sus veces, sobre las dificultades y necesidades de una adecuada y pronta respuesta. Nota 1: Se debe dejar evidencia del trámite o respuesta a las PQRSD en procedimiento para de seguimiento a PQRSD en el formato, SG-MT-11. Nota 2: Cuando se trate de un reclamo que señale el incumplimiento de los requisitos, se deberá responder en los términos del mismo y consignar el procedimiento efectuado en el formato, SG-MT-11. ***(Tiempo de respuesta: 5 días)***	Personal Asignado desde el área jurídica y área responsable

DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE
Registro de la Atención de las PQRSD Ingresa respuesta en la tabla para el tratamiento de las PQRSD en formato SG-MT-11 luego que el Derecho de Petición se respondió y se atendió a quién lo formuló.	Auxiliar Administrativa, Jurídica
Análisis del Consolidado de Solicitudes Presenta los resultados de las PQRSD en el Comité de Gerencia cuando sea necesario, y se asegura que se formulen las acciones de mejoramiento necesarias para el sistema de gestión de calidad y sus procesos. Ver procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Denuncias formato SG-CAL-PR-17.	Coordinador de Calidad Auxiliar Administrativa

6. ANEXOS

- SG-FR-141 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- SG-MT-11 Seguimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- SG-CAL-PR-16 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora.