	PROCESO DIRECCION ESTRATEGICA Y PLANEACION			
	Nombre procedimiento	del	ADMINISTRACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	
	CODIGO DE-P006		VERSION 01	VIGENCIA 25-03-2026

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para recibir y tramitar los requerimientos de Atención del Ciudadano a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y demás en INVIPASTO; con el objetivo de lograr una eficiente y eficaz respuesta al servicio solicitado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las PQRSD recibidas por INVIPASTO, independientemente del medio de recepción.

Desde la recepción, clasificación, gestión, respuesta y generación de informe.

3. RESPONSABLE

El responsable del procedimiento es la Dirección Ejecutiva, Secretaria Ejecutiva, y los Jefes de Área

4. DEFINICIONES


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 su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).


Queja: Es la 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: Es el 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.

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

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.

<p>Elaborado por:</p>  <p>Deisy Maribel Lasso Cárdenas Asesora Control Interno</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Jairo Artemio Timana Chaves Subdirector Administrativo y Financiero</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Carlos Andrés Almeida Moreno Director Ejecutivo</p>
--	--	--

	PROCESO DIRECCION ESTRATEGICA Y PLANEACION			
	Nombre del procedimiento	ADMINISTRACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		
	CODIGO DE-P006	VERSION 01	VIGENCIA 25-03-2026	PÁGINA 2 de 4

5. DESCRIPCION

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
1. Recepcionar las PQRSD 1. Se registra las PQRSD, realizadas por parte de los grupos de interés, se hace de manera escrita, verbal, vía telefónica, WhatsApp, página web, correo electrónico o mediante manifiesto en el buzón de sugerencias.	Secretaria Ejecutiva Subdirecciones Oficinas Asesoras	DE-F-009 Formato registro de PQRSD Comunicaciones oficiales Base de datos
2. Realizar apertura de buzón La Oficina de Control Interno, en conjunto con la Secretaria Ejecutiva, realiza la apertura del buzón el día 15 y el día 30 de cada mes. En el caso si los días son fin de semana o festivos la apertura del buzón se realizará el siguiente día hábil que haya atención.	Secretaria Ejecutiva Oficina Asesora de Control Interno	DE-F-010 Acta de apertura de buzón de PQRSD
3. Validar la Competencia de la PQRSD dentro de la Entidad. Analizar la PQRSD si es de competencia del instituto para clasificar y dar trámite correspondiente Si no es competencia del Instituto pasa a la tarea No. 4 Si es competencia del instituto pasa a la tarea No. 5	Director Secretaria Ejecutiva	DE-F-009 Formato registro de PQRSD Comunicaciones oficiales DE-F-010 Acta de apertura de buzón de PQRSD
4. Trasladar a la entidad competente. Si la PQRSD no es competencia del Instituto, se traslada mediante comunicado a la Entidad competente y se informa al peticionario a través del medio por el cual fue recibida la solicitud o se redirecciona al ciudadano a la Entidad responsable de darle solución.	Dirección, Secretaria Ejecutiva Oficina asesora jurídica	DE-F-009 Formato registro de PQRSD Comunicaciones oficiales DE-F-010 Acta de apertura de buzón de PQRSD
5. Asignar la gestión de la PQRSD a la Dependencia responsable Si la PQRSD es competencia del Instituto, se redirecciona a las subdirecciones u oficinas asesoras para su trámite correspondiente. A más tardar al día hábil siguiente.	Dirección, Secretaria Ejecutiva	DE-F-009 Formato registro de PQRSD Comunicaciones oficiales


Elaborado por:



Deisy Maribel Lasso Cárdenas
 Asesor Control Interno

Revisado por:


Jairo Artemio Timana Chaves
 Subdirector Administrativo y Financiero


Aprobado por:


Carlos Andrés Almeida Moreno
 Director Ejecutivo

	PROCESO DIRECCION ESTRATEGICA Y PLANEACION			
	Nombre del procedimiento	ADMINISTRACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		
	CODIGO DE-P006	VERSION 01	VIGENCIA 25-03-2026	PÁGINA 3 de 4

<p>Si las solicitudes ingresan directamente a los correos electrónicos de las áreas y es competencia del Instituto, se realiza el tramite correspondiente informando a la Dirección Ejecutiva la solución del mismo o de lo contrario se traslada al área correspondiente con copia a la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Si las solicitudes no es competencia del Instituto pasa a la tarea No. 4</p>		DE-F-010 Acta de apertura de buzón de PQRSD
<p>7. Dar respuesta al usuario</p> <p>Se gestionan las PQRSD y se contestan al peticionario de acuerdo a los tiempos establecidos en la normatividad legal vigente, a través de su medio de solicitud y se informa a la Dirección Ejecutiva para su consolidación y descarga en la base de datos de reparto.</p> <p>Peticiones generales (quejas, reclamos): 15 días hábiles. Solicitud de documentos/información: 10 días hábiles.</p>	<p>Dirección ejecutiva Subdirecciones Oficinas Asesoras</p>	<p>Comunicaciones oficiales</p> <p>Base de datos</p>
<p>8. Realizar el seguimiento y control a las solicitudes de trámite abiertas.</p> <p>Se realiza seguimiento y control a todas las solicitudes de trámite abiertas, próximas a vencer y vencidas, de forma periódica, realizando recordatorios, con el fin de evitar vencimientos y se reporta a la Oficina de Control Interno para realizar acciones de advertencia</p>	<p>Secretaría Ejecutiva</p>	<p>Base de datos</p>
<p>9. Realizar acciones de advertencia preventiva</p> <p>La oficina de control interno realiza de manera mensual acciones de advertencia preventiva a la oportunidad en la contestación de PQRSD</p>	<p>Oficina Asesora de Control Interno</p>	<p>Comunicaciones oficiales</p>
<p>10. Realizar informes de PQRSD</p> <p>La oficina de control interno realiza de manera trimestral el informe de PQRSD, remite el informe al personal Directivo para tomar las acciones pertinentes y lo publica en la página web institucional.</p>	<p>Oficina Asesora de Control Interno</p>	<p>Informes publicados</p>

<p>Elaborado por:</p>  <p>Deisy Marcela Lasso Cárdenas Asesor Control Interno</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Jairo Artemio Timana Chaves Subdirector Administrativo y Financiero</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Carlos Andrés Almeida Moreno Director Ejecutivo</p>
--	---	---

	PROCESO DIRECCION ESTRATEGICA Y PLANEACION			
	Nombre del procedimiento	ADMINISTRACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		
	CODIGO DE-P006	VERSION 01	VIGENCIA 25-03-2026	PÁGINA 4 de 4

6. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".




Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 1755 del 30 de junio 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". Establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, obteniendo una pronta resolución. El Código regula el procedimiento para estas solicitudes, incluyendo los plazos para responder y las consecuencias por incumplimiento.

7. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

No. Revisión	Descripción De La Modificación	Fecha de aprobación	Versión actualizada

Elaborado por:  Deisy Maribel Cárdenas Asesor Control Interno	Revisado por:  Jairo Artemio Timana Chaves Subdirector Administrativo y Financiero	Aprobado por:  Carlos Andrés Almeida Moreno Director Ejecutivo
--	--	--