1. **PROPÓSITO:** Brindarles a los usuarios la facilidad de poder realizar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes a través de esta plataforma, desde cualquier lugar del país y de esta manera recibir su respuesta mediante la misma, en un lapso de tiempo determinado dependiendo de su prioridad.
2. **ALCANCE:** Inicia desde la recepción de la petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud, luego se re direcciona a la Secretaría correspondiente, ésta analiza el tipo de requerimiento, le da la trazabilidad y posteriormente da una respuesta con radicado, la cual se sube como respuesta a la misma plataforma.
3. **DEFINICIONES**

* 1. **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](https://es.wikipedia.org/wiki/Inter%C3%A9s_p%C3%BAblico) ya sea individual, general o colectivo.
	2. **QUEJA:** Es la manifestación o noticia de hechos realizados por una persona o grupo de personas, quienes de manera expresa relatan presuntas violaciones a los derechos humanos en agravio de ellos o de terceras personas, estos cometidos por autoridades o servidores públicos de carácter Municipal, Estatal o Federal.
	3. **RECLAMO:** Es toda presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación.
	4. **DENUNCIA:** Es el acto de poner en conocimiento ante la autoridad el hecho **por** el **cual** usted o un familiar suyo o un allegado ha resultado víctima de un delito.
	5. **SOLICITUD:** Es un documento en el que se solicita formalmente algo, ya sea de carácter académico, económico o institucional. En este sentido, el concepto de **solicitud** es muy amplio, ya que podemos **solicitar** gran cantidad de asuntos: un empleo, una indemnización, un aval bancario, una beca, etc.
1. **ACTIVIDADES Y CÓMO SE HACE**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | **CONTROLES /****REGISTRO** |
| 1. **IDENTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO.**
2. El funcionario de la oficina de atención al ciudadano, recibe los diferentes requerimientos que los usuarios plasman en la Plataforma de PQRDS.
3. Clasifica los requerimientos y se re direcciona a la Secretaría Correspondiente.
4. El usuario es la (persona natural o jurídica), quien solicita el servicio por escrito al funcionario, usando la plataforma.
5. El Secretario evalúa la necesidad del usuario y la pone en manos del funcionario delegado, para que proyecte su correspondiente respuesta.
 | Comunicación escrita |
| 1. **EVALUACIÓN.**
2. El Secretario evalúa el requerimiento recibido mediante la plataforma de los PQRDS, determina si la información plasmada allí hace referencia a las funciones que realizamos en las dependencias, si el caso es afirmativo, se procede a coordinar de la mano con el funcionario delegado lo pertinente al oficio.
3. El funcionario delegado procede a proyectar la respuesta, El Secretario de despacho, el inspector de Policía o la Comisaria de Familia (Encargado de la dependencia a quien corresponda), procede a firmar el oficio, se lleva a radicar al archivo Municipal.
4. Una vez radicado el oficio de respuesta, se escanea y se sube en la plataforma, en el ticket correspondiente donde el usuario radicó su PQRDS.
5. En caso de anexos físicos como CD, DVD o Memorias USB, se sube el oficio de respuesta por la plataforma de los PQRDS y también se envía al archivo Municipal con el adjunto de DVD, CD o Memoria USB, para que localicen al usuario y éste vaya personalmente a recibirlos.
 | Comunicación escrita |
| 1. **EL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE PQRDS.**
2. Debe estar pendiente día a día de los PQRDS que re direccionen a la Secretaría, para que darle respuesta oportuna a los que llegan con prioridad alta.
3. Debe estar atento del tiempo faltante para otorgar respuesta a la PQRDS y asegurarse que ésta se dé dentro de este tiempo estipulado.
4. Se encarga de verificar si al subir la respuesta a la Plataforma, ésta quedó aprobada tanto para el funcionario de la oficina de atención al ciudadano, como para el usuario.
 | Comunicación escrita |
| 1. **EL GESTOR DEL PROCESO** conserva toda la documentación, la archiva en orden cronológico para posibles verificaciones o como soporte de la apertura y cierre del proceso de los PQRDS.
 | Documentación física y archivada. |

**Notas de cambio**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nro.** | **Versión Inicial** | **Naturaleza del Cambio** | **Identificación del Cambio** | **Versión Final** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |