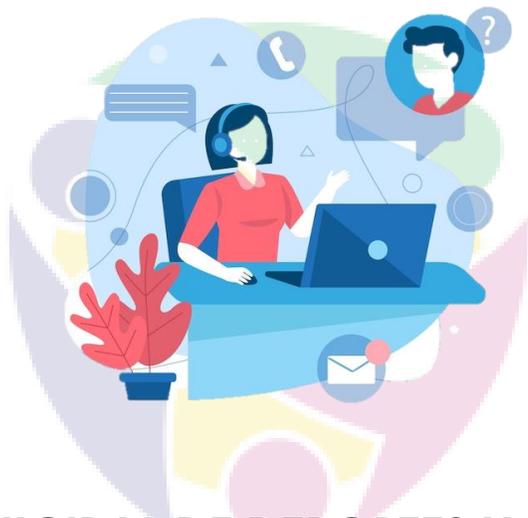


 <p><b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b> DIR-GDVA-GUI-001	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>FECHA</b> 24/08/2023	<b>PÁGINA</b> 1 DE 11

## GUÍA/PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS



**INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ**

**INSDEPORTES**

**CAJICÁ**

**GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CAJICÁ – CUNDINAMARCA**  
**2023**

 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b> DIR-GDVA-GUI-001	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>FECHA</b> 24/08/2023	<b>PÁGINA</b> 2 DE 11

## 1. Objetivo

Dar los lineamientos para radicar peticiones, quejas y reclamos por los ciudadanos ante el Instituto Municipal de Deportes y Recreación

## 2. Alcance

Inicia cuando un ciudadano o grupo de ciudadanos se acerca al Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá con algún requerimiento y termina cuando se les da una respuesta que satisfaga el mismo.

## 3. Documentos de referencia y normatividad

**Constitución Política art. 2: 2:** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

**Artículo 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.

**Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

**ARTICULO 123.** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

**ARTICULO 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad,

 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
	DIR-GDVA-GUI-001	1	24/08/2023	3 DE 11

imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

**Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1755 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.

**Ley 1581 de 2012** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**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.

**Decreto 2623 del 2009** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

**ACUERDO N° 002 DE 2021** (05 DE AGOSTO DE 2021) "Por el cual se ajusta la estructura orgánica y se adoptan los procesos misionales del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá"

**ACUERDO N° 002 DE 2023** (22 DE MARZO DE 2023) "Por el cual se ajusta la estructura orgánica y se adoptan los procesos misionales del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá"

#### 4. Definiciones

**Canales de Atención:** son los medios y espacios de los cuales se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**Canal Presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y colaboradores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
DIR-GDVA-GUI-001	1	24/08/2023	4 DE 11	

**Canal Telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades y conmutadores del Instituto.

**Canal Virtual:** medio que permite la interacción entre el ciudadano y el Instituto por medio de las redes de medios virtuales como la página de internet y el correo electrónico. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano, presentar PQRS.

**Ciudadano/usuario:** Toda persona, natural o jurídica, que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.

**Denuncia:** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

**Derecho de petición:** La Constitución Política de Colombia en su artículo 23 establece "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".

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad que formula una persona en relación con la prestación del servicio y desarrollo de las funciones a cargo de la CNSC, y/o las actuaciones de sus servidores. Las quejas pueden dar lugar a acciones de mejora continua.

**Reclamo:** Es una exigencia que realiza un ciudadano por ausencia, irregular o mala prestación de un servicio después de que la entidad lo ha prestado o por una obligación incumplida.

**Petición o Solicitud:** Manifestación expresa hecha por un ciudadano, en el que requiere la intervención de una entidad frente a los temas de su competencia.

**Recurso de reposición:** Manifestación hecha por un ciudadano cuando no se encuentra de acuerdo con una respuesta o parte de una respuesta emitida por el Instituto para que esta sea revisada nuevamente.

 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b> DIR-GDVA-GUI-001	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>FECHA</b> 24/08/2023	<b>PÁGINA</b> 5 DE 11

**Recurso de reposición y subsidio de apelación:** Manifestación hecha por un ciudadano cuando no se encuentra de acuerdo con una respuesta o parte de una respuesta emitida por el Instituto para que esta sea revisada nuevamente en primera instancia por la entidad y en segunda instancia por el ente que actúe como inmediato superior.

**Sugerencia:** Es una proposición, indicación o propuesta que se presenta con el objetivo de sugerir una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Comisión.

**Ventanilla única de correspondencia:** Lugar donde se gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.

## 5. Desarrollo

### 5.1. Canales de atención

CANAL	SITIO	HORARIO
Canal presencial	Coliseo cubierto Fortaleza de Piedra. Dirección: Calle 1 sur # 7-56, Cajicá, Cundinamarca	Lunes a jueves: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:30 p.m.  Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Canal telefónico	Coliseo cubierto Fortaleza de Piedra. Teléfono: (1)8898746	Lunes a jueves: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:30 p.m.  Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Canales virtuales	<a href="https://www.insdeportescajica.gov.co/">https://www.insdeportescajica.gov.co/</a> <a href="mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co">ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co</a>	La página y el correo se encuentran activos las 24 horas del día, siete días a la semana.

 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA
DIR-GDVA-GUI-001	1	24/08/2023	6 DE 11	

## 5.2. Canal de atención presencial

El servicio a la ciudadanía será prestado de manera presencial en la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano en jornada que va desde las 8 a.m. hasta la 1 p.m. y de 2 p.m. hasta las 5:30 p.m. de lunes a jueves y el día viernes el horario de la tarde será desde las 2 p.m. hasta las 4:30 p.m.

Los Ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones, así como presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

## 5.3. Protocolo para la atención presencial

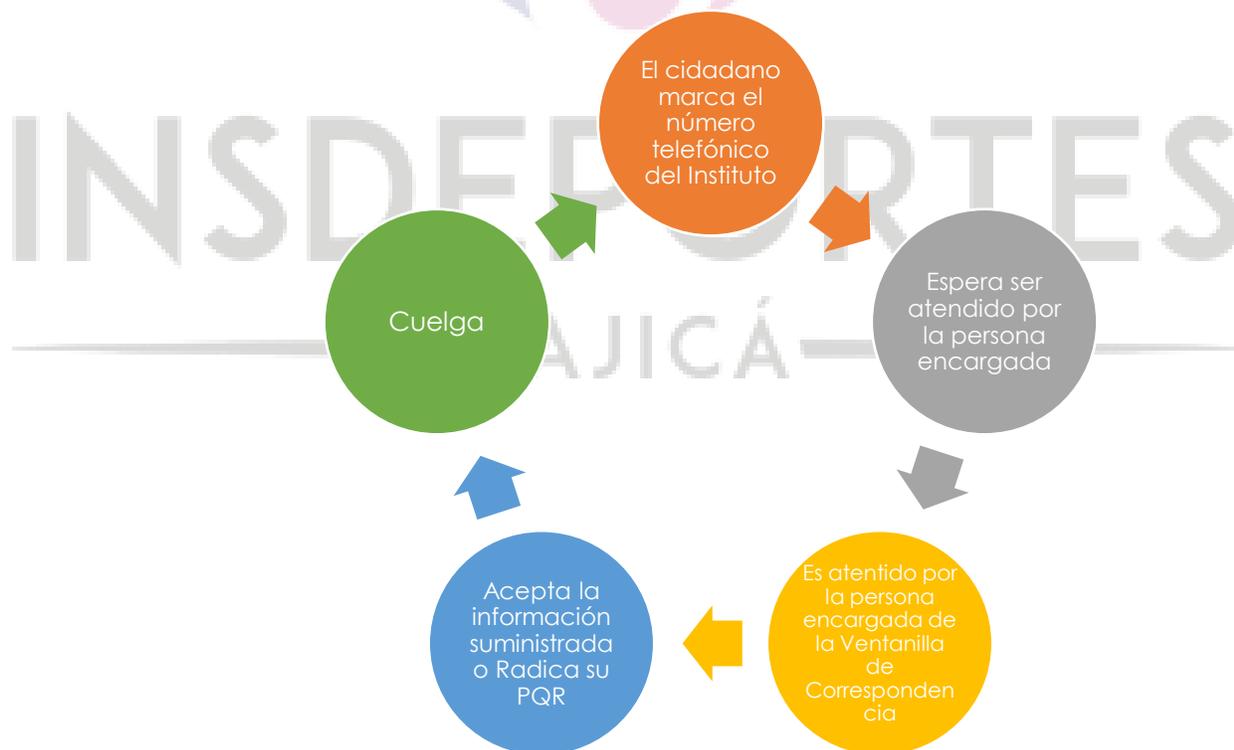


 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b> DIR-GDVA-GUI-001	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>FECHA</b> 24/08/2023	<b>PÁGINA</b> 7 DE 11

El protocolo que se debe seguir es el siguiente:

- El ciudadano de acercarse a la oficina de Atención al Ciudadano la cual se encuentra en el Coliseo Cubierto Fortaleza de Piedra, dirección: Calle 1 sur # 7-56, Cajicá, Cundinamarca
- Una vez allí, la persona encargada de la Ventanilla de Correspondencia verificará que el oficio se encuentre dirigido al Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, si se adjuntan anexos en el comunicado, verificará que efectivamente estos sean entregados.
- Luego, registrará la documentación en el aplicativo de radicación de correspondencia como se indica en el instructivo DIR-GDVA-INS-006 INSTRUCTIVO MANEJO DE CORRESPONDENCIA
- Al finalizar el registro se le devolverá copia con el sello de radicado (con el cual podrá hacer seguimiento a su solicitud) y se le indicarán los tiempos de respuesta mínimo y máximo

#### 5.4. Protocolo para la atención telefónica

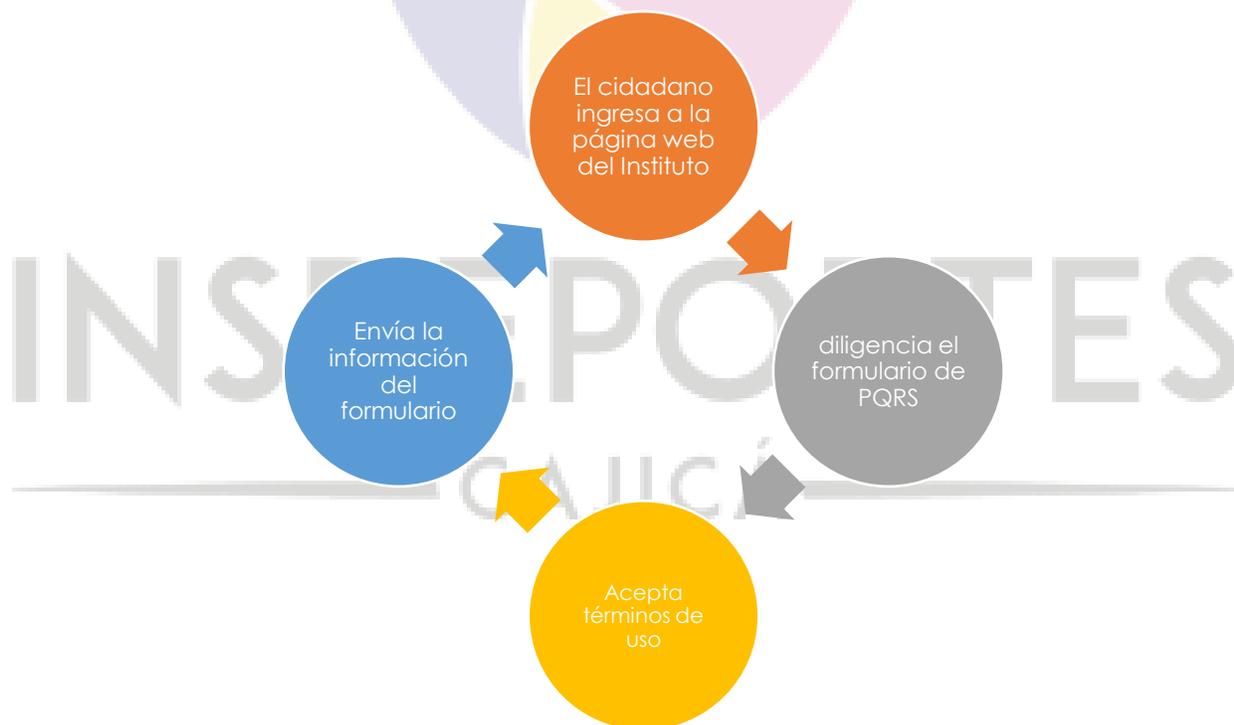


 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b> DIR-GDVA-GUI-001	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>FECHA</b> 24/08/2023	<b>PÁGINA</b> 8 DE 11

El protocolo que se debe seguir es el siguiente:

- El ciudadano debe comunicarse a la línea 6018898746.
- En esta será atendido por la persona encargada de la Ventanilla de Correspondencia
- En el caso de requerir radicar una PQR, se le indicarán cuáles son los canales que puede utilizar: página web y el correo electrónico.
- En caso de que no desee utilizar ninguno de los medios indicados, la persona encargada procederá a registrar la PQR en el sistema de radicación de correspondencia y se le indicará el respectivo número de radicado.
- Al finalizar el servicio, se le indicarán los tiempos de respuesta.

#### 5.5. Protocolo atención canal virtual – página web



Los canales virtuales están activos las 24 horas del día, allí los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, entre otras, y estas serán contestadas

 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
DIR-GDVA-GUI-001	1	24/08/2023	9 DE 11	

en un plazo máximo que no excederá los 15 días hábiles contados a partir del momento que se registre la información en la plataforma o sea recibido el correo electrónico, para ello deberá seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la página web del Instituto, [www.insdeportescajica.gov.co](http://www.insdeportescajica.gov.co)
- Ir al menú Atención y Servicios a la Ciudadanía y luego a Formulario PQRS
- Diligenciar la información solicitada en el formulario, tener en cuenta que los campos marcados con (\*) son obligatorios, la información suministrada en este formulario se remite directamente a la ventanilla de la entidad, con el fin de garantizar la trazabilidad de respuesta a los peticionarios.
- Si tiene documentos que quiera anexar, lo puede hacer haciendo uso del botón Seleccionar archivo
- Una vez diligenciado el formulario, se deben aceptar los términos de uso y política de tratamiento de datos personales, dar clic en el re captcha con el fin de validar que se trate de una persona y no de sistema automatizado o robot y finalizar dando clic en el botón de Enviar PQRS

se cuenta con un formulario que se remite directamente a la ventanilla de la entidad, con el fin de garantizar la trazabilidad de respuesta a los peticionarios.

### 5.6. Protocolo atención canal virtual – correo electrónico



 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b> DIR-GDVA-GUI-001	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>FECHA</b> 24/08/2023	<b>PÁGINA</b> 10 DE 11

- Debe enviar su PQR al correo [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)
- Una vez recibido el correo, este es registrado en el sistema de manejo de correspondencia y la persona encargada responde el mismo con el número de radicado

## 6. Respuesta PQRS

Una vez emitida la respuesta esta será enviada al correo electrónico suministrado por el ciudadano o se hará la entrega por el canal que este haya manifestado que quiere recibir la misma.

En caso de que el ciudadano no este conforme con la respuesta dada o con parte de la misma puede proceder a presentar los siguientes recursos:

- Recurso de reposición, para que INSDEPORTES revise nuevamente y ratifique o corrija la respuesta dada anteriormente.
- Recurso de reposición en subsidio de apelación: para que esta sea revisada en primera instancia por quien dio la respuesta y en segunda instancia por el superior administrativo o funcional de esta persona.

Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la respuesta.

Para la presentación de estos recursos se debe tener en cuenta:

- Se debe sustentar de forma clara y concreta los motivos de inconformidad con la respuesta
- Se debe solicitar o aportar las pruebas que se pretende hacer valer
- Se debe Indicar el nombre y la dirección de la persona que presenta el recurso, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

 <b>INSDEPORTES</b> CAJICÁ	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>GUÍA-PROTOCOLO DE RADICACIÓN DE PQRS</b>			
	<b>CÓDIGO</b> DIR-GDVA-GUI-001	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>FECHA</b> 24/08/2023	<b>PÁGINA</b> 11 DE 11

## 7. Responsables

Responsable	Acción
Persona encargada de la Ventanilla de Correspondencia	Recibir, registrar y radicar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias - PQRS
Líderes de área o proceso	Analizar las PQRS y Proyectar las respuestas
Director(a)	Revisar, aprobar y firmar las respuesta emitidas
Líder de Gestión Documental	Hacer seguimiento a las respuesta

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio

TABLA DE CONTROL DOCUMENTAL			
Responsable	Nombre(s) y apellidos	Firma	Área
<b>Proyectó:</b>	Oscar Pachón Acero		Gestión Documental
<b>Revisó:</b>	Catherine Nieto		Apoyo a Dirección
<b>Aprobó:</b>	Ana Katherine Artunduaga Mendoza		Dirección

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.