

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



Sistema de Gestión de Calidad

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSD-F

Versión 11

Código: IG.201.02.07

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Octubre de 2024

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 2 de 22

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para garantizar de manera efectiva la atención, el trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-F) formuladas por los usuarios de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte y la comunidad en general.

2. ALCANCE

Aplica en lo referente a la recepción, radicación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD-F) que se interpongan ante la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

3. NORMATIVIDAD

La normativa aplicable al procedimiento “**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD-F**”, se encuentra documentado en el Portal Institucional en la URL: <http://www.endeporte.edu.co/institucional/informacion-general/normatividad> y en la Intranet Institucional en la URL: <http://www.endeporte.edu.co/intranet/index.php/la-entidad/normograma-institucional-por-procesos>

4. DEFINICIONES

- **Petición:** 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.
- **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.

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 3 de 22

- **Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.
- **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.
- **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*
- **Peticiones y Reclamos sobre Protección de Datos Personales:** El derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **Sugerencia:** 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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 4 de 22

- **Acción de Tutela:** Mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución de 1991, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus Derechos Constitucionales Fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.
- **Acciones populares o de grupo:** Es un medio procesal para la protección de los derechos e intereses colectivos. Su objetivo es evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, restituir las cosas a su estado anterior, cuando es posible.
- **Acción de cumplimiento:** Garantiza la efectividad de los derechos, combatir la falta de actividad de la administración, otorgarle a toda persona natural o jurídica e incluso al servidor público, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad o el del particular cuando asume este carácter; procede contra toda acción u omisión de la autoridad que incumplió o ejecuta actos o hechos que permitan deducir incumplimiento de normas con fuerza de ley o actos administrativos.
- **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, frente a las autoridades: Administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, así como la convocatoria de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Las Veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior de la gestión pública haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el plan, programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.
- **Comentario Positivo o Elogio (felicitaciones):** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 5 de 22

5. CANALES PARA PRESENTAR PQRSD-F

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial/Verbal	Ventanilla Única	Calle 9 # 34-01 Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte Segundo piso Edificio Administrativo.	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00pm	Permite radicar todo tipo de solicitudes, inclusive las de forma verbal.
	Buzón de sugerencias	Campus Institucional	Cuando el campus Institucional este abierto.	Permite radicar PQRSD-F escritas.
Telefónico	Línea gratuita nacional de servicio al ciudadano/anticorrupción Línea Fija (Santiago de Cali)	018000415865 +60 (2) 5540404 ext. 101	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm.	Se reciben PQRSD-F de forma verbal.
Virtual	Formulario sede electrónica	https://endeporte.edu.co/feedback/28/radicar-solicitud-de-pqrsd	La sede electrónica y el correo electrónico, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar las PQRSD-F y mediante la funcionalidad de seguimiento, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
	Correo Electrónico	atencionalciudadano@endeporte.edu.co		Por este canal, se reciben PQRSD-F y se aplica el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016.

5.1 CANALES DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Para los presentes canales se aplica el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016: *“No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.”*

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial/Verbal	Ventanilla Unidad de Atención al Ciudadano	Calle 9 # 34-01 Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte Segundo piso Edificio Administrativo	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 6 de 22

	Facultades	Calle 9 # 34-01 Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00pm	Se brinda información de manera personalizada sobre los Programas Académicos, criterios de admisión y proceso de matrícula.
Virtual	Chat sede electrónica	Se atiende los lunes, miércoles y viernes de 8:00 am a 10:30 am.	La sede electrónica y las redes sociales se encuentran activa las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se brinda únicamente orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia de la Institución.
	Redes Sociales	Twitter Facebook YouTube Instagram LinkedIn		Se brinda únicamente orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia de la Institución.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN:

- a. Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) que se interpongan ante la Institución independiente del canal de atención o medio, deben ser radicadas por el aplicativo de Gestión Documental a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo en la Ventanilla única.
- b. Todos los servidores públicos independiente de su tipo de vinculación, deben orientar a los ciudadanos para interponer PQRSD-F o en su defecto recibir la solicitud y radicarla por medio de los canales dispuestos para este fin.
- c. Las peticiones deberán contener como mínimo:
 - La designación de la autoridad a la que se dirige.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
 - El objeto de la petición.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F</p>	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 7 de 22

- Las razones en las que fundamenta su petición.
 - La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
 - La firma del peticionario cuando fuere del caso.
- d. La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F), podrá hacerse verbalmente o por escrito directamente en la Ventanilla Única de la Institución; por los canales de atención establecidos en el ítem 5 del presente procedimiento.
- e. El servidor que recibe la PQRSD-F verbal, debe remitirla al encargado de la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo para su respectiva radicación, a través del Formato de Recepción de PQRSD-F (IG.201.04.34) y deberá contener lo descrito en el ítem e, sección **Recepción y Radicación**.
- f. La Ventanilla Única a través del aplicativo de Gestión Documental deberá llevar un registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-F) y deberán contener:
- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
 - Fecha y hora de recibido.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
 - Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
 - El objeto de la petición (si aplica).
 - Las razones en las que se fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
 - La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
 - Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal (si aplica).

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 8 de 22

g. Cuando se trate del Peticiones o Reclamos para el Centro de Prácticas y Servicios de Salud – IPS de la Institución se debe aplicar la normatividad vigente expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, así como, el artículo 6 de la Ley 1751 de 2015, y considerar:

➤ **Reclamos de riesgo simple:** Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante el Centro de Prácticas y Servicios de Salud – IPS o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutive y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente:

- *Consultas médicas:* Los servicios de consulta de especialista le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la solicitud de los usuarios mayores de 62 años.
- *Continuidad de servicios:* Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario.

Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

➤ **Reclamos de riesgo priorizado:** Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F</p>	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 9 de 22

- **Reclamos de riesgo vital:** Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.
- h. Las peticiones, consultas y reclamos formulados y relacionados con la protección de datos personales en los términos señalados por la Ley 1581 de 2012, serán tramitados de acuerdo a lo estipulado en el presente procedimiento y en la Resolución Rectoral No. 1,0.18.020.2019 del 15 de enero del 2019 *“Por medio de la cual se expide la Política Administrativa de Tratamiento de Datos Personales de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte”*.
- i. Cuando un ciudadano presente una PQRSD-F en lenguas indígenas, criollas, o gitana, el servidor público realizará un registro de la misma en video o audio y se dará traslado al Grupo de Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para el trámite respectivo de traducción. Posteriormente se remite al área competente para dar respuesta al peticionario.
- j. Cuando un ciudadano presente una PQRSD-F en lengua de señas, el encargado deberá solicitar apoyo al servidor público que maneje este lenguaje, para su radicación, posteriormente se remitirá al área competente para dar respuesta al peticionario.
- k. En el documento Protocolo de Atención al Ciudadano (IG.201.06.01) se encuentran los lineamientos para atención a Grupos étnicos minoritarios, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y en general toda la población con enfoque preferencial y diferencial.
- l. Los servidores públicos de la Institución no deben rechazar o descalificar a un usuario por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- m. El Formato de Recepción de PQRSD-F (IG.201.04.34) se usará para los buzones de la Institución, se deberán radicar en la ventanilla única y serán enviados al competente para su respectiva respuesta.
- n. Las solicitudes que se constituyan como una orientación al ciudadano, que ingresen por los canales de atención descritos en el ítem 5 del presente documento, deberán cumplir con lo estipulado en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016, es decir que *“No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano*

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 10 de 22

consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.”

- o. Cada PQRSD-F se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias, aunque pertenezcan a la misma Dependencia.

6.2. TIEMPOS DE RESPUESTA:

- a. Todas las PQRSD-F deben considerar los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 “[...] los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”. Salvo las siguientes excepciones:
- Cuando la solicitud esté dirigida a un funcionario de no competencia para su resolución, se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma enviando copia de ello al peticionario y se deberá informar por escrito a la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo atencionalciudadano@endeporte.edu.co
 - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Institución ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
 - Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Institución en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
 - Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la Institución debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- b. Se deben tener en cuenta tres momentos para las peticiones incompletas:

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 11 de 22

- En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.
 - Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.
 - Cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes y guarda silencio, la dependencia debe gestionar la expedición de un acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
- c. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la Institución deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- d. Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
- e. El tratamiento de los asuntos estudiantiles en los Programas Académicos de las Facultades, se regirán por lo establecido en el Reglamento Estudiantil (Acuerdo de Consejo Directivo No.100.02.01.330 del 16 de marzo del 2022).

6.3. SEGUIMIENTO:

- a. Los ciudadanos que quieran realizar el seguimiento a su petición, deberán escribir al correo atencionalciudadano@endeporte.edu.co proporcionando los siguientes datos:
- Nombre completo.
 - Documento de identidad.
 - Medio por el cual realizó la solicitud (número de solicitud si se trata del formulario de la sede electrónica y/o número de radicado para las peticiones presentadas en la ventanilla única de forma física).
 - Fecha de solicitud.

6.4. ACTO DE RESPUESTA:

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 12 de 22

- a. Cada dependencia según competencia, deberá dar respuesta a los peticionarios siguiendo las disposiciones establecidas en la sección **6.2 Tiempos de Respuesta** y demás lineamientos seguidos en el presente procedimiento.
- b. La copia de la respuesta que se produzca deberá enviarse al correo de la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo atencionalciudadano@endeporte.edu.co para la radicación en el aplicativo de Gestión Documental que permita su control y seguimiento.
- c. Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la Institución puede rechazarla toda vez que incumple con los requisitos establecidos en la Ley para dirigirse a la Administración Pública.
- d. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver 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.
- e. Cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta, se puede remitir a respuestas anteriores.
- f. El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Si el peticionario no expresa el medio por el cual se responde la solicitud, está podrá enviarse vía correo electrónico.
- g. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto, la Institución podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en la sede electrónica y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
- h. Cuando la petición sea anónima se deberá responder dentro de los términos legales vigentes (ver ítem a, sección **Tiempos de respuesta**) y publicar la respuesta en la sede electrónica en la sección de Atención y Servicio al Ciudadano, conforme a los principios de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- i. El ciudadano puede desistir de una PQRSD-F sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, se podrá dar continuar a su trámite si la consideran necesaria por razones de interés público.

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 13 de 22

- j. Cuando existan dos normas aplicables para el trámite de una PQR, prevalecerá aquella que sea más favorable para el usuario de acuerdo con su pretensión.

6.5. INFORME PQRSD-F:

El Informe de las PQRSD-F elaborado de forma trimestral en cada vigencia tendrá en cuenta las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015, además:

- a. Deberá contar con un apartado en el que se contabilicen las solicitudes que se constituyen como una simple orientación del servidor público frente a información general (ver ítem *m* de la sección **Recepción y Radicación**), dichas solicitudes se denominarán como “*Solicitud de orientación*”.
- b. Las PQRSD-F serán discriminadas de la siguiente manera:
- Solicitud información pública, documentos o copias de documentos: Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”.
 - Derechos de Petición: En este ítem se incluyen las peticiones en las que el ciudadano invoque expresamente el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015.
 - Petición de interés general: Se contabilizan las peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular.
 - Peticiones y Reclamos sobre Protección de Datos Personales: El Titular de los datos personales podrá ejercer su derecho a conocer, actualizar y rectificar el dato.
 - Queja: Se contabilizan según lo establecido en las definiciones del presente procedimiento.
 - Reclamo: Se contabilizan según lo establecido en las definiciones del presente procedimiento.
 - Sugerencia: Se contabilizan según lo establecido en las definiciones del presente procedimiento.

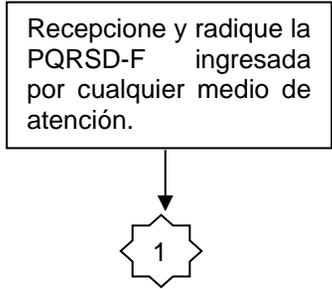
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 14 de 22

- Denuncia: Se contabilizan según lo establecido en las definiciones del presente procedimiento.
- Felicitación: Se contabilizan según lo establecido en las definiciones del presente procedimiento.
- PQRSD-F Anónimas: Se contabilizan las PQRSD-F que ingresaron en el periodo de forma anónima.

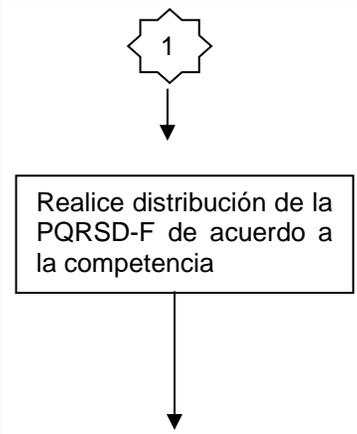
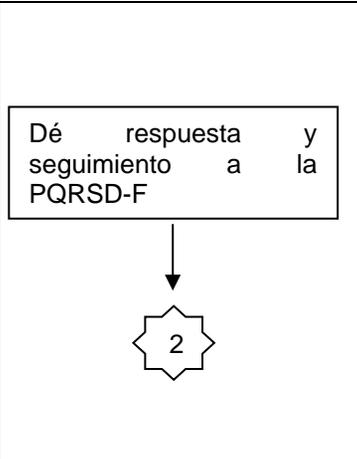
Cada selección deberá contar con los términos establecidos en el ítem a, de la sección **Tiempos de Respuesta** si aplica.

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 15 de 22

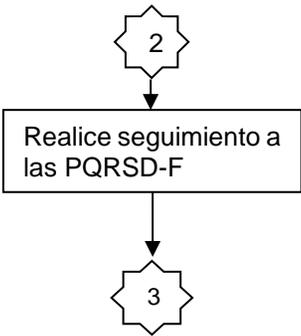
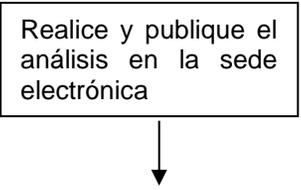
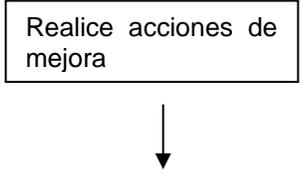
6.6. DESCRIPCIÓN GRÁFICA DETALLADA

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
1		<p>Reciba la PQRSD-F e ingrésela por el aplicativo de Gestión Documental, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de PQRSD-F: Abra los buzones cada quince (15) días en presencia de un funcionario de la OCI¹. • Correo electrónico y formulario de la sede electrónica: ingrese el pantallazo del correo y los documentos adjuntos (si aplica) en el mismo radicado. • Verbal y telefónica: Atienda al peticionario y diligencie el Formato <i>Recepción PQRSD-F</i> (IG.201.04.34). 	<p>Atención al Ciudadano y de Archivo</p> <p>Recepcionista</p> <p>Oficina de Control Interno</p>	<p>IG.201.04.34 Diligenciado</p> <p>Aplicativo de Gestión Documental</p>	<p>Permanente</p>	<p>Aplicativo de Gestión Documental</p>

¹ Oficina de Control Interno

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
3		<p>Envíe a la oficina correspondiente y entregue en físico, cuando aplique, por medio del formato <i>Distribución interna de la comunicación</i> (IG.201.04.07).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se trate de solicitudes que invoquen el derecho de petición; solicitudes o requerimientos de tipo legal sin importar el motivo, se remitirá a la Dirección Administrativa Jurídica para su asesoría en la respuesta y revisión. • Cuando se trate de una Queja, se deberá remitir copia al jefe directo del servidor público implicado. 	<p>Rector</p> <p>Atención Ciudadano al y Archivo</p> <p>Dirección Administrativa Jurídica</p>	<p>IG.201.04.34 Diligenciado</p> <p>Aplicativo de Gestión Documental</p>	<p>Cada que se presente</p>	<p>Aplicativo de Gestión Documental</p> <p>IG.201.04.07 diligenciado</p>
4		<p>Dé respuesta a las PQRSD-F y remítalas al interesado conforme a las Condiciones Generales y envíe copia de la respuesta a la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo vía correo electrónico atencionalciudadano@endeporte.edu.co, indicando número de radicado para realizar el respectivo cierre en el aplicativo de Gestión Documental, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de las PQRSD-F enviadas a la Dirección Administrativa Jurídica, se trabajará en conjunto la respuesta con el responsable. 	<p>Responsables del proceso</p> <p>Dirección Administrativa Jurídica</p>	<p>IG.201.04.36</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Oficio</p>	<p>De acuerdo a los tiempos de respuesta de las Condiciones Generales</p>	<p>Aplicativo de Gestión Documental</p>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 17 de 22

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
5		<p>Realice el seguimiento a las PQRSD-F teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> La dependencia responsable deberá revisar cada que se requiera, el aplicativo de Gestión Documental, el cual alerta sobre las solicitudes vencidas o próximas a vencer. La Unidad de Atención al Ciudadano remitirá de forma semanal, por medio del correo electrónico a la dependencia responsable, la relación de las comunicaciones vencidas. 	<p>Responsables del proceso</p> <p>Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo</p> <p>Recepcionista</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Aplicativo de Gestión Documental</p>	Cada que se requiera	<p>Aplicativo de Gestión Documental</p> <p>Correo electrónico</p>
6		<p>Realice el informe de las PQRSD-F, detecte en qué procesos se evidencian PQRS con mayor impacto, incluya recomendaciones, entre otros aspectos relevantes y remita a la Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa para su publicación.</p>	<p>Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo</p> <p>Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa</p>	Informe de Gestión de las PQRSD-F	Trimestral	<p>Sede electrónica</p> <p>www.endepor.te.edu.co</p>
7		<p>Gestione los ajustes y acciones de mejora, según proceda, a partir de las recomendaciones evidenciadas en el Informe de Seguimiento y Evaluación PQRSD-F, realizado por la Oficina de Control Interno.</p>	<p>Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo</p> <p>Oficina de Control Interno</p>	Informe de Seguimiento y Evaluación PQRSD-F	Semestral	<p>Sede electrónica</p> <p>www.endepor.te.edu.co</p>

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 18 de 22

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">FIN</div>					

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 19 de 22

6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento será actualizado por el profesional adscrito a la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo, revisado por el Secretario General cuando se presenten inconsistencias en su uso, teniendo en cuenta los conceptos que sobre el mismo se hayan recibido y aprobado por la Rectoría.

7. FORMATOS ASOCIADOS

NOMBRE DEL FORMATO	CÓDIGO
Recepción Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones (PQRSD-F)	IG.201.04.34
Respuesta PQRSD-F	IG.201.04.36
Comunicación Interna Despachada	IG.201.04.01
Nota Interna	IG.201.04.03
Comunicación Externa Despachada	IG.201.04.06
Distribución interna de la comunicación	IG.201.04.07

8. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Guía para la Elaboración y Codificación de Documentos GC.130.43.03.01
- Protocolo de Atención Ciudadano IG.201.06.01

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 20 de 22

Aprobación del Documento				
	Nombre	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	Diana Abadía Alvarado	Profesional Universitario (E)	ORIGINAL FIRMADO	11/10/2024
Revisó	Héctor Fabio Martínez	Secretario General	ORIGINAL FIRMADO	15/10/2024
	Alejandro Ramos Fajardo	Profesional Universitario Dirección Técnica de Planeación	ORIGINAL FIRMADO	
	Luz Stella Murillo Zambrano	Directora Técnica de Planeación	ORIGINAL FIRMADO	
Aprobó	Patricia Martínez	Rectora	ORIGINAL FIRMADO	16/10/2024

Control de Cambios			
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Justificación del cambio
1	30/10/2009		Ajuste del procedimiento a la norma NTC GP 100 y Tablas de Retención Documental
2	13/11/2009	Se retiran los riesgos del proceso y se establecen en el documento "Mapa Institucional de riesgos IG.1.19.01.04"	Gestión de calidad
3	30/11/2010	Se actualiza el nombre y slogan institucional	Actualización de documentos
4	26/06/2013	Se actualizó el código de conformidad a las tablas de retención documental, la versión y la fecha. Igualmente se hace ajustes de conformidad al procedimiento	Reestructuración Administrativa Nuevo período de la Rectoría

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 21 de 22

		de control de documentos al cuadro de aprobación Se actualiza el slogan institucional que rige el Plan Indicativo 2015-2019.	
5	01/07/2016	Se actualizó el objeto, alcance, la normatividad, las condiciones generales. Se ajustó la descripción gráfica y las definiciones de acuerdo a la ley 1755 de 2015 Se actualizó la codificación y fecha del procedimiento Se ajusta el código del documento y versión por cambio en las tablas de retención documental.	Normatividad vigente, actualización de procedimiento. Cambio de la codificación tablas de retención. Revisión general del documento.
6	09/10/2020	Actualización y revisión del documento.	Se actualiza fecha y versión del documento, inclusión de procedimiento para la atención a población con enfoque preferencial y diferencial y trámite solicitudes anónimas.
7	18/03/2022	Se identifica por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano y Archivo que los documentos no estaban alineados en las fechas y la versión no estaba actualizada, por esta razón se ajustan fechas y versión del documento. Inclusión de los ítems y, z y aa	Revisión del documento.
8	05/05/2023	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza código de acuerdo a la implementación de la tabla de retención (TRD) versión 07 circular 110.07.01.001 Se actualiza el eslogan de la Institución. 	Revisión cambio del periodo de la rectoría y revisión documental.
9	22/03/2024	Se elimina el eslogan del documento.	Cumplimiento Normativo Ley 2345 de 2023 "Por medio de la cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal "

	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD-F	Código: IG.201.02.07
		Fecha: 16/10/2024
		Versión: 11
		Página 22 de 22

10	15/08/2024	<p>Se ajusta el ítem a de la sección 6.4 Acto de Respuesta. Se agrega un ítem a la sección 6.1. Recepción y Radicación.</p>	<p>Se refuerza la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a la respuesta de las PQRD, según el Artículo 31. Ley 1755 de 2015 <i>"Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"</i>.</p>
11	16/10/2024		