 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones generales para el trámite de las comunicaciones oficiales internas y externas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones legales del INDERHUILA, con el fin de controlar tanto las comunicaciones enviadas como las recibidas de manera ágil, eficaz y oportuna, las cuales hacen parte integral de la Gestión Documental y el servicio al ciudadano, como políticas de gestión y desempeño institucional del Sistema de Gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda del INDERHUILA e inicia con la recepción, radicación, digitalización, distribución, seguimiento y envío de las respuestas dadas a las comunicaciones oficiales internas y externas recibidas u originadas en desarrollo de las funciones de la entidad, hasta la conservación y disposición final en aplicación de las herramientas y normatividad vigentes, previa divulgación de los diferentes canales de comunicación que tiene la entidad para atenderlas y tramitarlas.

3. RESPONSABLE

El Director del Instituto es el responsable del proceso en referencia a la articulación, coordinación y definición de las políticas del Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales del INDERHUILA, como también al software, hardware y demás elementos necesarios para el correcto funcionamiento y operación.


El líder de Servicio al Ciudadano en el INDERHUILA es el responsable de realizar el seguimiento, control y estadísticas del Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales del INDERHUILA, las cuales serán remitidas a los responsables de cada uno de los procesos para toma de decisiones, con copia a control interno para respectivo seguimiento.

Los Líderes de cada uno de los procesos del INDERHUILA son responsables del seguimiento y control de tiempos de respuesta de las comunicaciones oficiales que alleguen a su oficina.

4. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA


- Constitución Política: Art. 1, 2, 20, 23, 45, 84, 123, 209, 270, 333
- Ley 57 de 1985 “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”.
- Ley 100 de 1993: Numeral 7; Art. 156; Art. 157 en su parágrafo 3.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

Nombre			
Cargo			


- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción: Art. 53
- Ley 489 de 1998, artículos 4, 17,18, Capítulo VII, Artículo 44
- Ley 527 de 2000 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos
- Ley 790 de 2002, relacionada con la renovación de la Administración Pública.
- Ley 872 de 2003, por la que se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) Artículo 76.
- 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”.
- 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 1955 de 2019, “Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022. pacto por Colombia, pacto por la equidad”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública - Estatuto Anticorrupción”.
- Decreto 01 de 1984, “Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1757 de 1994: Art. 3º, 5º y 6º.
- Decreto 1876 de 1994.
- Decreto 1891 de 1994.
- Decreto 2150 de 1995.
- Decreto 2232 de 1995.
- Decreto 1725 de 1999.
- Decreto 1011 de 2006: Art. 37, parágrafo 2.
- Decreto 1018 del 2007.
- Decreto 2623 de 2009.
- Decreto 3355 de 2009, artículo 18 numeral 12.
- Decreto 2465 de 2010.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS		Versión: 1
		Página 3 de 33

- Decreto - ley 019 de 2012 (Anti trámites).
- Decreto 2693 de 2012, que establece lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, entre otros.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1499 de 2017.
- Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- Directiva Presidencial N° 02 de 2000.
- Directiva Presidencial N° 10 de 2002, número 1.
- Código Disciplinario Único: Ley 734 de 2002.
- Acuerdo 7 de 1994.
- Acuerdo 9 de 1995.
- Acuerdo 22 de 2000.
- Acuerdo 60 de 2001.
- Acuerdo 32 de 2002.
- Acuerdo 39 de 2002.
- Acuerdo 41 de 2002.
- Acuerdo 42 de 2002.
- Acuerdo 27 de 2006.
- Acuerdo 04 de 2013.
- Acuerdo 03 de 2015.
- Circular Externa 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Circular 031 de 2006.


5. CONDICIONES GENERALES

- El acuerdo 060 de 2001 es el que establece las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas y allí se define que las Comunicaciones Oficiales son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. De acuerdo a lo anterior las comunicaciones oficiales, ya sean internas o externas son las que se generan como producto de una función y por tanto cada entidad acorde con su contexto, misional, legal y administrativo deberá identificar dichas comunicaciones en concordancia con las tablas de retención documental

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

- El Acuerdo 060 de 2001, en el artículo 7º establece que las comunicaciones internas de carácter oficial, las entidades deberán establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas.
- El INDERHUILA, desde el punto principal de atención personalizado de la sede central, administra a dispuesto una herramienta en Excel para radicar y tramitar las comunicaciones oficiales, así: Sistema de comunicaciones Oficiales que administra la Dirección. Para efectos de soportar el indicador en esta herramienta se clasifica la información en 2 grupos, así: COR y PQRSFD, en el primer grupo incluye aquellas comunicaciones a las cuales no se les hará seguimiento a su respuesta por considerar que no impactan sobre el ciudadano casos concretos: facturas, periódicos, entrega de información, algún tipo de invitaciones, etc. Las comunicaciones clasificadas como PQRSFD tienen seguimiento periódico y constante debido al impacto de la respuesta sobre el peticionario o ciudadano.
- La Oficina de Servicio al Ciudadano en el INDERHUILA en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 del #2 de la Ley 1437 de 2011, en relación a la Atención al Público y al artículo 3 del Decreto 491 de 2020 en relación con “prestación de los servicios a cargo de las autoridades”, de manera extraordinaria y temporal (mientras dura la emergencia sanitaria), velará por prestar los servicios de competencia mediante la modalidad de trabajo en casa por contingencia utilizando las tecnológicas de información y comunicaciones.
- Conforme a lo estipulado en el artículo 3 “prestación de los servicios a cargo de las autoridades”, la Entidad para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Se dan a conocer en la Sede Electrónica del EI INDERHUILA www.inderhuila.gov, los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestará sus servicios.
- Todas las Comunicaciones Oficiales (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia – PQRSFD) que ingresen por los diferentes canales institucionales (Correo certificado, correo electrónico, Fax, personal, telefónico, web) debe ser radicadas a través de la plataforma del Sistema de Comunicaciones Oficiales, debido a que éstas deben ser resueltas y atendidas de igual forma a las que ingresan directamente al sistema, teniendo en cuenta que este sistema integra y consolida todas las comunicaciones, incluidas las internas.

Los funcionarios responsables a quienes está dirigida la Comunicación Oficial (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia – PQRSFD), son los encargados de garantizar

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022


que la respuesta sea emitida dentro de los términos establecidos de acuerdo al tipo de PQRSF, así mismo, tomar acciones para mejorar los tiempos de respuesta.

Corresponde al líder del proceso de Servicio al ciudadano, consolidar y presentar los informes periódicos que permitan evaluar los resultados alrededor del trámite y respuesta de las PQRSF.

Corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión verificar el cumplimiento de los términos en las respuestas de las Comunicaciones Oficiales (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia – PQRSFD). conforme a lo estipulado en la ley y en el presente procedimiento.

5.1. Términos de Vencimiento de las Comunicaciones Oficiales (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia – PQRSFD) Parametrizados en el Sistema de Comunicaciones Oficiales.

No.	NOMBRE	DIAS RESPUESTA
1	Acciones de Tutela	10
2	Acciones Judiciales	15
3	Acciones Populares	10
4	Aceptación/Objeción Cuotas Partes Pensionales	15
6	Archivos Inscripción Carrera Administrativa	180
6	Certificado de Pensiones	15
7	Certificado Laboral	15
8	Cesantías	65
9	Citaciones	15
10	Cobros	15
11	Confirmación/Actualización Certificados Laborales	15
12	Cuenta de cobro	15
13	Denuncia	15
14	Derecho de Petición	15
15	Desacatos	15
16	Documentos Personales	15
17	Embargos	15
18	Escrituras	15
19	Expedición Certificados 1,2 y 3B	30
20	Extractos	15
21	Facturas	15

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Versión: 1
Fecha Aprobación: 20/10/2022	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS	Página 6 de 33

22	Fallos	10
23	Memorandos	10
24	Notificaciones	15
25	Oficios	15
26	Queja	15
27	Recibos - Servicios Públicos	15
28	Recobro	60
29	Reliquidación - Sustitución - Indemnización Pensión	120
30	Solicitud de Certificados	15
31	Solicitud de Información	10
32	Solicitud de Productos de Apoyo	15
33	Solicitudes	10
34	Traslado de afiliación	15
35	Devoluciones Tributarias	50
36	Paz y Salvos	15
37	Constancias	15


Nota 1: Si el responsable establece términos distintos a los relacionados en la tabla anterior, deberá diligenciar la información correspondiente conforme al formato siguiente de “matriz de clasificación de correspondencia” código DIH-CSC-P3-F12, ubicado en el proceso de “Servicio al ciudadano en el INDERHUILA” www.inderhuila.gov Esto con el fin de realizar la reclasificación correspondiente en el procedimiento.

5.2. Plan de Contingencia Radicación de las Comunicaciones Oficiales

Detalle del procedimiento y lineamientos del Plan de Contingencia a seguir ante una eventualidad que afecte el funcionamiento normal del sistema (Cortes de energía, fallo en el sistema o servicio de internet, etc). Este Procedimiento está dirigido a los funcionarios encargados de la radicación de documentos del sistema de Gestión Documental – Comunicaciones Oficiales del INDERHUILA.

5.2.1. Definición Plan de contingencia

El Plan de contingencia corresponde a una serie de medidas encaminadas a restaurar el funcionamiento normal del proceso de radicación de correspondencia tras una alteración producida por un factor externo al sistema (Cortes de energía, fallos en la prestación del servicio de internet, etc.) o propio del sistema (Fallos en los servidores).

 Inderhuila	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

5.2.2. Procedimiento Plan de contingencia

Se ha diseñado un formato (**Formato Plan de Contingencia**) el cual cuenta con la información básica que solicita el sistema a la hora de radicar una comunicación (Ver Figura 1)



 Inderhuila	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGÓ:DIH-CSC-PL001-F01										
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/10/2022		VERSIÓN: 1 PÁGINA 1 DE 1								
FORMATO RADICACIÓN DE CONTINGENCIA												
Código único de radicación Manual	Canal de entrada	Tipo de documento a radicar		Asunto	Datos del Remitente							
		PQRSF D	COR		Nombre	Cédula	Entidad	Dirección	Telefono	Municipio	Correo electrónico	

Figura 1. Formato Plan de Contingencia

El formato debe ser diligenciado con la siguiente información:

- **Código único de radicación manual:** Este código inicia en uno (1), es único y consecutivo, además se debe llevar registro físico y digital del mismo ya que ante la eventualidad de un corte de energía, se tenga registro físico para poder continuar con las actividades de radicación también para evitar la duplicidad de códigos.
- **Canal de Entrada:** Se escoge el canal por el cual se está radicando la correspondencia (Físico/Personal, Físico/Mensajería, etc.)
- **Tipo de documento a radicar:** Se escoge el tipo de documento que se esté radicando (Tipo de documento configurado en el sistema de la entidad)
- **Asunto:** Asunto de la comunicación que se está radicando
- **Datos del Remitente:** Información básica de la persona que está radicando la comunicación.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

Cuando se reestablezca el funcionamiento normal del sistema, el funcionario encargado de radicar la correspondencia en el sistema, al radicar, debe seleccionar “SI” en el campo “Contingencia” y en la casilla “No. Radicado”, se debe ingresar el “Código único de radicación manual” (Ver Figura 2.), de esta manera, el Código único de radicación manual queda ligado a la comunicación que se está radicando en el sistema, permitiendo la continuidad en las actividades de radicación y garantizando que los usuarios puedan consultar el estado de su comunicación con el código entregado(Ver Figura 3).



Figura 3. Liga radicación manual y radicado del sistema


Nota 1: Consideraciones Código único de Radicación Manual:

- Debe ser definido por la entidad una vez entre en funcionamiento el sistema.
- Debe ser único y consecutivo
- Se debe llevar registro físico y digital del mismo ya que ante la eventualidad de un corte de energía, se tenga registro físico para poder continuar con las actividades de radicación también para evitar la duplicidad de códigos.

Nota 2: Dado que un corte de energía puede ocurrir en cualquier momento, los periféricos dispuestos para la ventanilla de radicación estarán conectados a una UPS con autonomía suficiente que permita al funcionario radicador registrar el Código único de Radicación Manual en el registro físico que lleva del mismo.

Nota 3: El líder de Servicio al Ciudadano en el INDERHUILA debe comunicarse con el petionario para informarle el número de radicado definitivo con el que queda radicada la solicitud en el sistema y el código único de seguimiento el cual le permitirá al petionario realizar seguimiento a través de la Sede Electrónica de la entidad www.inderhuila.gov.co.

Carrera 18 Calle 17 esquina Unidad Deportiva-Sede Administrativa
 Despacho 875 04 31- 875 04 23 – 875 04 39 www.inderhuila.gov.co
atencionusuario@inderhuila.gov.co
 Neiva-Huila

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

5.3. Derechos de los Usuarios Frente a las Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

Conocer y obtener información acerca de los servicios de la entidad y ser orientado por la Oficina de Servicio al ciudadano, en sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de manera adecuada y oportuna.

Presentar sus peticiones de manera respetuosa, en los términos señalados en la ley por motivos de interés general o particular.

Recibir respuesta clara y oportuna de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los plazos establecidos para el efecto.

Que se respete la confidencialidad de los datos suministrados por el usuario.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños (as), adolescentes, mujeres gestantes o persona mayor y en general de persona en estado de indefensión o debilidad conforme a lo establecido en la ley.

Recibir trato digno y respetuoso sin discriminación por motivos de raza, sexo, credo e ideología.

Conocer salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.

5.4. Deberes de los Usuarios Frente a las Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:


Conocer la existencia de los servicios de información y atención a los usuarios que ofrece el INDERHUILA para formular sus manifestaciones.

Dirigir solicitudes respetuosas ante la institución que corresponda o servidor público que lo atiende en cualquiera de las manifestaciones formuladas, como las Comunicaciones Oficiales (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia – PQR/SFD).

Elevar las peticiones aportando soportes e información cierta para efectos de dar respuesta adecuada a sus peticiones.

Cuidar, conservar y no alterar los documentos allegados para los diferentes trámites.

Verificar que la documentación que se le entrega en ejercicio de su derecho de petición, sea la solicitada o requerida.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

5.5. Términos de Respuesta:

Derecho de Petición de Interés Particular y General: artículo 14 de la ley 1755 de 2014, quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

Quejas, Sugerencias y Reclamos: Las quejas, reclamos y sugerencias son clasificados como derechos de petición en interés general y particular, y se les asigna quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo.

Derecho de Petición de Información: Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo.

Derecho de Petición de Consulta: Artículo 14 de la ley 1755 de 2015 C.A, treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo.

Todos los funcionarios responsables del tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias propenderán por la gestión de estos aspectos en periodos de tiempo menores a los establecidos en los términos de ley.

Nota: Para dar respuestas a las anteriores comunicaciones podrá tener en cuenta el Decreto 491 de 2020, de manera extraordinaria y temporal la cual fija un término de (30) días hábiles (mientras dura la emergencia sanitaria).


5.6. Recepción de la Comunicaciones Oficiales (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia – PQRSFD):

Las Comunicaciones Oficiales (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia – PQRSFD), serán remitidos para su trámite a la oficina responsable, atendiendo los criterios y procedimientos de la oficina de Servicio al ciudadano, dando cumplimiento a los términos establecidos.

Las Comunicaciones Oficiales (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia – PQRSFD) anónimos, tendrán el mismo tratamiento de una Comunicaciones Oficial (PQRSFD) normal y su respuesta será publicada en cartelera por un término de un mes.

5.7. Buzón de Sugerencias:

Este mecanismo cuenta con el mismo seguimiento de una solicitud radicada en la Oficina de Servicio al ciudadano.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

Los buzones se encuentran ubicados en los siete puntos de Servicio al Ciudadano del INDERHUILA así:


5.7.1. Edificio Principal:

- Servicio al Ciudadano (2do Piso- Edificio Principal)

Los lineamientos para el trámite se encuentran descrito en el procedimiento “BUZÓN DE SUGERENCIAS” Código: DIH-CSC-P3

6. DEFINICIONES

- **CIUDADANO:** Persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto y/o Servicio.
- **USUARIO:** Persona que utiliza algún tipo de servicio, ya sea privado o público.
- **PETICION:** Solicitud del cliente respecto a información de la Entidad o algún servicio especial.
- **QUEJA:** Es la inconformidad expresada del cliente respecto a un funcionario o servicio de la que ofrece la Entidad.
- **RECLAMO:** Es la inconformidad expresada del cliente respecto al servicio y los procesos de la Entidad.
- **SUGERENCIA:** Idea que se propone o recomienda a una autoridad para que se tenga en consideración al momento de hacerse algún evento.
- **FELICITACIÓN:** Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella
- **DENUNCIA:** Es la acción y efecto de denunciar (avisar, notificar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar).
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. El derecho de petición está consagrado en la


 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS
Fecha Aprobación: 20/10/2022		Versión: 1 Página 12 de 33

Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de las personas y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

- **OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Es la encargada de responder o tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas de parte de los ciudadanos en forma escrita, verbal, virtual, telefónica.
- **SISTEMA DE COMUNICACIONES OFICIALES – Herramienta Excel:** Sistema de registro, gestión, trámite y seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por el INDERHUILA.
- **TÉRMINOS DE RESPUESTA:** Es el tiempo destinado en días para dar respuesta a las diferentes peticiones, quejas o reclamos que se radican en la Oficina de Servicio al Ciudadano en el Departamento a través del sistema de comunicaciones oficiales - Extranet o S.A.C, y que se encuentran amparados por los términos establecidos en la Ley.
- **RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO:** Es el acto mediante el cual el usuario hace la presentación escrita, verbal, telefónico y vía Web de su petición, queja o reclamo.
- **PETICIONES IRRESPECTUOSAS:** Son aquellas peticiones que incumplen con el elemento esencial del derecho de petición el cual radica en el respeto hacia la autoridad. Por tanto, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición.

Artículo 19. Ley 1755 del 2015” Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. 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.”


- **BUZON DE SUGERENCIAS:** Es el mecanismo que facilita al usuario la presentación por escrito de alguna sugerencia, queja o reclamo, sobre el funcionamiento o prestación de los servicios en general que ofrece el INDERHUILA.
- **CORREO ELECTRÓNICO:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022


- **CORREO CERTIFICADO:** es un tipo especial de servicio de reparto de correspondencia proporcionado por las agencias postales. Se caracteriza por que el correo queda registrado desde el momento de ser depositado en el sistema postal hasta su recepción por parte del destinatario.
- **COMUNICACIONES OFICIALES:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA:** Son comunicaciones producidas y tramitadas entre funcionarios de la entidad; las cuales obedecen a un procedimiento o requerimiento interno.
- **RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
- **REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:
 - ✓ Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
- **FIRMAS RESPONSABLES:** El Sistema registrara las firmas de todos los jefes del nivel directivo de manera directa para la suscripción de los documentos que conlleven implícito el poder de decisión o de representación del INDERHUILA.

Los demás funcionarios y contratistas se le autorizará el registro de su firma en el aplicativo para efectos de suscripción de documentos de simple comunicación, mediante autorización del Jefe de la Dependencia a donde este asignado, a través de una comunicación interna por el sistema de comunicaciones al grupo TIC. Advirtiéndole que los funcionarios que no pertenecen al nivel directivo solo pueden suscribir documentos de simple comunicación o aquellos para lo cual hayan sido delegados por escrito.

Para el caso de las comunicaciones internas que sean suscritas por funcionarios que no pertenecen al nivel directivo, no es obligatorio el registro de la firma en el aplicativo. Las comunicaciones serán avaladas en el nombre y cargo del funcionario remitente.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

Como caso especial el Líder del proceso de Atención al Ciudadano atiende Solicitudes a usuarios este está facultado para registrar y tramitar las respuestas a estos peticionarios.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


No.	Actividad	Ciclo (PHVA)	Dependencia	Responsable	Registros (Entrada y Salida) y/o Documentos	Tiempo (Días u Horas)	Observaciones
1.	Informar al ciudadano, los diferentes canales de recepción de las Comunicaciones Oficiales (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD).	P	Dirección INDERHUILA.	Funcionario		5 Minutos	<p>Dentro de los canales de recepción de las PQRSFD, se encuentran los siguientes medios:</p> <p><u>Físico:</u> Estas PQRSFD deben ser radicadas en las Oficina de Servicio al Ciudadano (Edificio Central (2do piso), Salud y Cultura) o S.A.C. (1er piso edificio central).</p> <p><u>Verbal:</u> Los usuarios que deseen expresar su PQRSFD, son dirigidos a la Oficina de Servicio al Ciudadano en el Departamento o S.A.C. para la recepción de la misma.</p> <p><u>Telefónico:</u> a través de las líneas locales número, teléfono 875 04 31- 875 04 23 – 875 04 39.</p> <p><u>Virtual:</u> A través de la Sede Electrónica de la INDERHUILA: www.inderhuila.gov.co, en la parte inferior de la página principal en el link Contáctanos aquí - PQRSFD. Otra forma es el Canal Interno, siempre y cuando la solicitud sea de carácter personal hacia la entidad, este canal es de uso exclusivo para los funcionarios que tiene usuario en el sistema.</p> <p><u>Buzón de Sugerencias:</u> Estos se encuentran ubicados en la oficina de Servicio al ciudadano, la Secretaría de Cultura y al ingreso de la Secretaría de Salud - Oficina del SAC.</p>

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS		Versión: 1
		Página 16 de 33


2.	<p>Recibir y radicar en el sistema del INDERHUILA, las Comunicaciones Oficiales (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias – PQRSFD).</p>	H - V	<p>Dirección INDERHUILA.</p>	<p>Funcionario</p>	<p>Base de Datos de las PQRSFD DIH-CSC-P1-F02 Formato Radicado PQRSFD, DIH-CSC-P1-F01</p>	<p>5 Minutos</p>	<p><u>Físico:</u> Se ingresa todos los datos al formulario de radicación presencial (en el sistema), se imprime el código de registro (rótulo) en el oficio que se está radicando, posteriormente se escanea el documento, incluyendo los anexos, siempre y cuando estos puedan ser digitalizados.</p> <p>Nota 1. Si el documento radicado tiene anexos que no se puedan digitalizar deben ser relacionados en el campo anexos del formulario de radicación.</p> <p>Nota 2. Si se trata de un proyecto se radica la nota de presentación, pero el contenido del proyecto no se digitaliza, estos deben ser relacionados en el campo anexos del formulario de radicación.</p> <p>Nota 3: Los Expedientes de Procesos Disciplinarios, Expedientes de Procesos Administrativos, las historias clínicas y laborales, procesos judiciales, extractos bancarios, las Invitaciones, las Cartillas, los Plegables y Planos se radica la nota de presentación, pero el contenido de estos no se digitaliza estos deben ser relacionados en el campo anexos del formulario de radicación.</p> <p>Nota 4: Como caso especial cuando el señor gobernador o algún funcionario realice visitas en los municipios y un ciudadano quiere entregarle una nota, el funcionario debe cerciorarse que el documento contenga como mínimo datos personales, teléfono, dirección o un correo electrónico; posteriormente el funcionario debe radicar dicho documento en la ventanilla única de la Oficina de Servicio al Ciudadano en del INDERHUILA y de igual</p>
----	--	-------	------------------------------	--------------------	---	------------------	--

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022


						<p>manera debe notificar al ciudadano con que numero fue radicada la solicitud, para que pueda realizar el seguimiento al documento.</p> <p><u>Verbal:</u> la Oficina de Servicio al Ciudadano en el Departamento o S.A.C. debe Transcribir la comunicación en el sistema. Se pueden tomar evidencias: Huella digital, fotografía, firma digital manuscrita. El sistema genera un documento con la información de la radicación</p> <p><u>Telefónico:</u> Se transcribe la comunicación en el sistema y se entrega el número de radicado.</p> <p><u>Virtual:</u> El usuario se registra a través de la Sede Electrónica del INDERHUILA: www.inderhuila.gov.co seguimiento en tiempo real del trámite y visualizar su respuesta.</p> <p>Nota 5: Las PQRSFD recibidas a través del canal virtual e Interno, ingresan a la bandeja por entregar del responsable en la oficina de Servicio al Ciudadano en el Departamento quien realiza la respectiva clasificación y asignación del responsable.</p> <p>Nota 6: Para la solicitud de certificados, constancias y paz y salvos, estos se realizan a través de la Sede Electrónica del INDERHUILA www.inderhuila.gov.co en el enlace "Certificados, Constancias y Paz y Salvos", en el cual los usuarios registran los datos personales y adjunta la documentación exigida para la solicitud de dicho trámite. Así mismo selecciona el canal de respuesta, al finalizar la solicitud recibirá un número de radicado para hacer seguimiento en tiempo real al</p>
--	--	--	--	--	--	--

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS		Versión: 1
		Página 18 de 33


						<p>trámite. Se precisa que la revisión de los documentos adjuntos es responsabilidad de las oficinas encargadas de cada trámite.</p> <p><u>Interno:</u> El funcionario se autentica con sus credenciales de acceso y elabora su solicitud por medio del sistema a través de una nueva comunicación interna, siempre y cuando la solicitud sea de carácter personal hacia la entidad, este canal es de uso exclusivo para los funcionarios que tienen usuario en el sistema.</p> <p><u>Correo Electrónico:</u> Se transcribe la comunicación en el sistema con canal Correo Electrónico.</p> <p>Nota 7: Como caso especial cuando ingrese una solicitud que amerite respuesta por medio de un correo electrónico institucional este debe ser remitido al correo electrónico atencionusuario@inderhuila.gov.co, el cual estará a cargo del líder del proceso de Servicio al Ciudadano en del INDERHUILA, quien le informara al funcionario vía correo electrónico (respuesta) mediante qué número fue radicada la petición para que este a su vez como funcionario responsable del correo a donde remitieron la petición inicial para que notifique al ciudadano con que numero fue radicada la solicitud, para que pueda realizar el seguimiento al documento y a la vez le informe al peticionario que por esta única vez se atenderá la solicitud y que las peticiones se deben realizar a través de la Sede Electrónica del INDERHUILA.: www.inderhuila.gov.co en el link contactemos aquí que está ubicado en la parte inferior de la página www.inderhuila.gov.co.</p> <p><u>Buzón de Sugerencias:</u> Se registrará en el sistema la PQRSFD encontrada.</p>
--	--	--	--	--	--	---

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS		Versión: 1
		Página 19 de 33


						<p>Nota 8: Las PQRSFD recibidas a través del Buzón de Sugerencias, son radicadas en la Oficina de Atención o S.A.C, después de haber realizado la apertura del Buzón.</p>	
3.	Asignación de las Comunicaciones Oficiales (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD), a cada sustanciador por Proceso	H-V	Dirección INDERHUILA.	Profesional y/o funcionario de la Oficina de Servicio al Ciudadano en el Departamento o S.A.C.	Base de Datos de las PQRSFD DIH-CSC-P1-F02 Formato Radicado PQRSFD, DIH-CSC-P1-F01 Acta de Revisión del Buzón de Sugerencias DIH-CSC-P3-F04	30 Minutos	<p>El responsable de la sede administrativas de Servicio al ciudadano, clasifica y asigna a través de la herramienta de comunicaciones oficiales, cada una de las PQRSFD recibidas para su trámite correspondiente a los profesionales universitarios o líderes de proceso o Distribuidor de Correspondencia de cada proceso para su seguimiento y respuesta.</p> <p>Nota 1: Para el caso de las Denuncias, debido a la confidencialidad y protección del denunciante, éstas serán remitidas única y exclusivamente al Director y o asesor Jurídico y de Contratación. Para el caso de una queja esta será asignada al superior inmediato de la dependencia a la cual pertenezca el funcionario o contratista acusado en el documento. Por ningún motivo se asignará al funcionario o contratista referenciado en la queja.</p> <p>Nota 2: Para el caso de un Conflicto de Interés será asignada al superior inmediato del funcionario o contratista. Bajo ningún motivo se asignará al funcionario o contratista relacionado en el conflicto de interés.</p>
4.	Entregar las Comunicaciones Oficiales (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias,	H	Dirección INDERHUILA.	Funcionario de la Oficina de Servicio al Ciudadano en el	Base de Datos de las PQRSFD DIH-CSC-P1-F02 ,Consecutivos oficios despachados DIH- CSC-P1-F-06 Control Derechos	1H	Se hace entrega con la Planilla “Reporte de Comunicaciones de Entrada por Proceso” a cada Proceso o funcionario sustanciador de la dependencia las peticiones, quejas, reclamos y otras comunicaciones que sean de su competencia con los respectivos soportes físicos, para garantizar el seguimiento, control y oportuna respuesta a cada una de ellas.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS		Versión: 1
		Página 20 de 33


	<p>Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD) físicas con sus soportes a cada sustanciador por Proceso</p>			<p>Departamento o S.A.C.</p>	<p>De Petición DIH-CSC-P1-F-07 Planilla Interna De Comunicaciones Oficiales Recibida DIH- CSC-P1-F-09, Formato control de tutelas DIH- CSC-P1-F10, Devoluciones Correspondencia Externa DIH- CSC-P1-F-08, Documentos urgentes DIH- CSC-P1-F-11</p>		<p>Nota 1: La planilla es entregada a cada dependencia a primera hora del día hábil siguiente a la radicación.</p> <p>Nota 2: Para el caso de las notificaciones judiciales o de Entes de Control con términos especiales, estas deben ser entregadas de manera inmediata las cuales son radicadas en una planilla alterna “Urgente” y entregadas a los Líderes de Proceso o funcionario sustanciador de la dependencia para garantizar el seguimiento, control y oportuna respuesta a cada una de ellas.</p> <p>Nota 3: Para el caso de las comunicaciones ingresadas por canal virtual, estas son relacionadas en la planilla “Reporte de Comunicaciones de Entrada por dependencia” y no son impresas ya que los soportes están inmersos en el sistema.</p> <p>Nota 4: La planilla donde se relacionan las comunicaciones posteriores a días no hábiles deben contener el reporte con las comunicaciones que pudiesen haber sido radicadas esos días no hábiles.</p> <p>Nota 5: Las planillas a entregar deben reportar las 24 horas del día, esto teniendo en cuenta que se pueden radicar comunicaciones por medio del canal virtual a cualquier hora.</p>
5	<p>Reclasificación de las Comunicaciones Oficiales (Peticiones, Quejas, Reclamos,</p>	H - V	<p>Dirección INDERHUILA.</p>	<p>Líder Oficina de Servicio al Ciudadano en el Departamento o S.A.C.</p>	<p>Matriz de clasificación de Comunicaciones Oficiales PQRSFD DIH- CSC-P1-F12</p>	1 H	<p>Cada funcionario y/o contratista al que se asigne el trámite, puede solicitar la reclasificación del PQRSFD, argumentando por medio de una observación el porqué de dicha solicitud, la cual debe remitirse al líder del proceso de la oficina de Servicio al ciudadano. El líder de Servicio al ciudadano en el INDERHUILA analizará la solicitud y de ser positiva lo reclasificará remitiéndolo</p>

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS		Versión: 1
		Página 21 de 33


	Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD).						nuevamente al funcionario encargado. De ser esta petición negativa realizara una observación explicando por qué no es posible la reclasificación y lo remitirá nuevamente al funcionario para su trámite respectivo.
6	Reasignación de las Comunicaciones Oficiales (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD) (traslado por competencias)	H - V	Todos los procesos del INDERHUILA.	Funcionario encargado del PQR		50% del termino de vencimiento del PQRSFD	<p>Cuando la comunicación asignada al funcionario no es de su competencia, si no competencia de otra oficina dentro de la misma entidad, dicha comunicación debe remitirla (física y virtual) al funcionario competente mediante una observación explicando por qué se realiza la reasignación.</p> <p>Nota 1: El traslado debe realizarse en el menor tiempo posible, sin exceder el 50% del término de vencimiento del PQR, transcurrido este tiempo el PQRSFD no puede ser reasignado; en consecuencia, este debe ser asumido por el funcionario que lo tiene asignado en el sistema.</p> <p>Nota 2: Si la cantidad de días del 50% del término de vencimiento del PQRSFD no es un número entero este debe ser aproximado a la cifra entera anterior. Ejemplo: Derecho de Petición, este posee un término de 15 días hábiles, lo que significa que el 50% equivale a 7,5 lo que se concluye que el tiempo máximo para reasignar la solicitud es de 7 días hábiles.</p>
7	Redactar respuesta y envío de la información a los usuarios (peticionarios).	H	Todos los procesos del INDERHUILA.	Funcionario encargado del PQRSFD	Respuesta de las peticiones, quejas y reclamos DIH- CSC-P1-F-03, Base de Datos de las PQRSFD	2H	<p>Cada funcionario y/o contratista da respuesta a la petición, queja o reclamo recibida y debe garantizar el envío de la misma al usuario.</p> <p>Estas respuestas, pueden ser enviadas a través de diferentes canales que incluyen: físico, correo electrónico, personal, cartelera, canal interno, correo</p>

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
		Página 22 de 33


					DIH- CSC-P1-F-02	<p>página web www.inderhuila.gov.co, servicios de mensajería y correo certificado.</p> <p>En los casos en que se requiera realizar una investigación a fondo para dar respuesta a una PQRSFD y no se logre contestar dentro de los plazos establecidos por la ley, el Funcionario y/o contratista que tramita esta petición, deberá dar una respuesta parcial usando la opción "Oficio prorroga de tiempo" según decisión del funcionario responsable del trámite, informando al peticionario el motivo de la demora e indicando la ampliación de los términos, los cuales no deben superar el doble del plazo inicialmente previsto. Así mismo, cuando se considere que la petición presentada está incompleta, se generará una respuesta de tipo en trámite en la cual se le indicará al ciudadano qué documentos o información hacen falta para dar trámite a su petición y cuál es el plazo para entregarlos.</p> <p>Nota 3: Para el caso de la petición en la que se solicita información o documentación adicional al usuario, esta se puede radicar de dos maneras: A. Pueden ser radicadas en la Oficina de Servicio al Ciudadano en el proceso de Servicio al Ciudadano, donde el funcionario encargado adicionará la información al PQR inicial y hará llegar este documento en físico a la persona que tiene asignado el PQRSFD. B. Puede ser entrada al funcionario encargado del trámite, según la recomendación inmersa en la nota de solicitud de la información (oficio prorroga de tiempo u oficio de trámite).</p> <p>Nota 4: Cuando la respuesta involucre un procedimiento de apelación que debe resolver el Director, se hará una solicitud interna mediante oficio ligado, allegando los</p>
--	--	--	--	--	------------------	---

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS		Versión: 1
		Página 23 de 33


						documentos del respectivo expediente al proceso de Gestión Jurídica y Contratación. Una vez resuelta la apelación y plasmada en una resolución, ésta deberá enviarse mediante una comunicación interna de respuesta adjuntando dicha resolución. El funcionario responsable dará cierre al trámite mediante oficio de cierre dirigido al peticionario adjuntando los respectivos anexos.
8	Seguimiento a la oportuna respuesta de las Comunicaciones Oficiales (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias – PQRSFD).	V-A	Oficina de Control Interno, Servicio al Ciudadano, SGI en el INDERHUILA	Profesionales Universitarios	Nota de requerimiento cierre de la petición, queja o reclamo CADA PROCESO DIH- CSC-P1-F-04	2H
						<p>Se realiza un seguimiento semanal a cada petición, queja y reclamo, con el fin de garantizar que se esté dando la respuesta adecuada dentro de los términos de ley.</p> <p>Cuando el responsable de la Oficina de Control Interno o la Oficina de Servicio al ciudadano en el INDERHUILA o la Oficina de SGI., identifica demoras en los tiempos de respuesta y PQR que se encuentran abiertas, informa a través de un oficio a la persona designada para atender la PQRSFD su estado y solicita su respectivo cierre.</p> <p>Nota 1: El sistema posee un reporte “Consolidado General de Oportunidad y Detalle”, mediante el cual se puede corroborar el estado de los PQRSFD (entregado, vencido o cerrado), el estado de la comunicación de respuesta (borrador, revisión, aprobación, revisado, rechazado y aprobado) y el funcionario encargado de la respuesta del PQRSFD.</p> <p>Nota 2. Es de resaltar que para efectos de seguimiento en la oportuna respuesta, dicho seguimiento se debe realizar, no al funcionario que tiene asignado el PQRSFD, si no al funcionario encargado respuesta, el cual se detalla en el reporte “Consolidado General de Oportunidad y Detalle”.</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

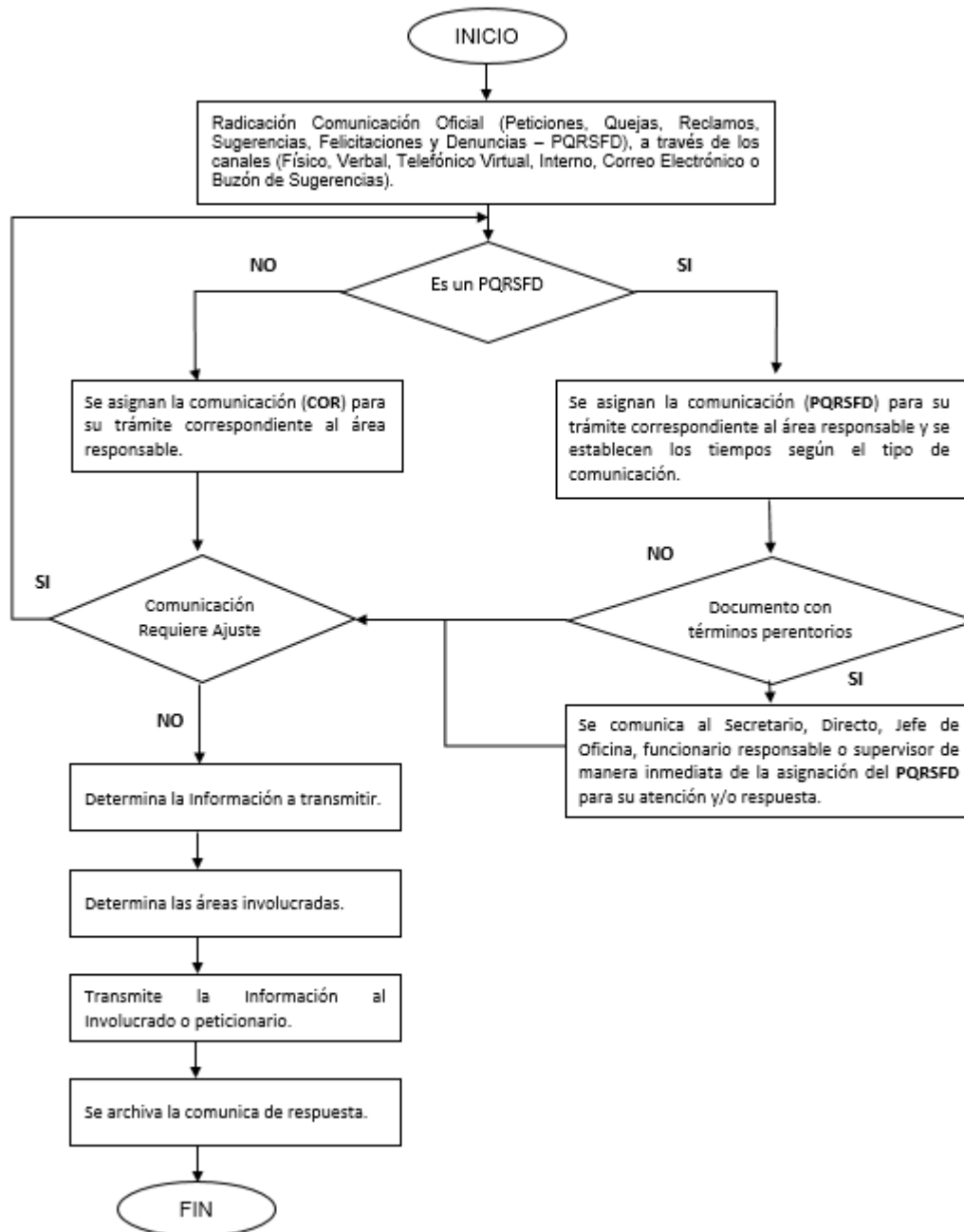
9	Informar sobre el estado de las Comunicaciones Oficiales (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD) a los Líderes de proceso.	A	Oficina de Control Interno, Servicio al Ciudadano, SGI en el INDERHUILA	Líderes de Proceso	Informe de la petición, queja o reclamo DIH-CSC-P1-F-05, Base de Datos de las PQRSFD DIH- CSC-P1-F-02	3H	Informar periódicamente al Director o líderes de proceso, sobre el estado y comportamiento del Indicador Peticiones, Quejas y Reclamos Resueltos Oportunamente y por fuera del límite de tiempo o vencidos, con el fin de establecer mecanismos de mejora continua en los procesos.
10	Formular acciones preventivas, correctivas y de mejora.	A	Oficina de Control Interno, Servicio al Ciudadano, SGI y TIC en el INDERHUILA.	Líderes de Proceso	Acciones de mejora	1H	De acuerdo con los resultados obtenidos y el comportamiento de este indicador, cada líder de proceso puede plantear acciones de mejora tendientes al fortalecimiento de los procesos y la mejora en la prestación de los servicios del INDERHUILA.
11	Comunicaciones Internas	H	Todos los procesos del INDERHUILA	Funcionarios			Las comunicaciones internas no serán radicadas en la Oficina de Servicio al ciudadano. Salvo que por circunstancias especiales debidamente argumentadas y en ocasiones de contingencias por daño en la plataforma se faculta al líder del proceso Servicio al Ciudadano en el INDERHUILA para darle trámite físico al documento. Cuando la comunicación interna corresponda a un PQR que un funcionario realiza a título personal, dirigida a la entidad, ésta podrá ser enviada a la oficina de Servicio al Ciudadano en el INDERHUILA a través del canal interno para su trámite respectivo.


 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS		Versión: 1
		Página 25 de 33

							<p>Las comunicaciones internas que requieran respuesta al remitente deberán ser respondidas mediante el mismo canal en el menor tiempo posible. Tanto la comunicación como sus adjuntos deberán ser enviados a través del Sistema de comunicaciones oficiales. Cuando los anexos tengan firmas originales deberán entregarse adicionalmente en medio impreso o físico al destinatario, para el trámite y archivo correspondiente.</p> <p>Este es el único canal habilitado para el trámite de correspondencia interna. Por consiguiente y con el ánimo de minimizar gastos de energía, papelería y contribuir a la política de cero papel, las comunicaciones internas no serán radicadas en la Oficina de Servicio al Ciudadano del INDERHUILA.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022


8. DIAGRAMA DE FLUJO



 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022
	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS	Versión: 1
		Página 27 de 33

9. ANEXOS Y REGISTROS

CÓDIGO ASOCIADO AL PROCESO Y A LA TABLA DE RETENCIÓN	NOMBRE DEL REGISTRO
DIH-CSC-P3-F04	Acta de apertura Buzón quejas, reclamos y/o Sugerencias
SGN-CO54-P3-F01	Recepción De Queja, Reclamo Y/o Sugerencia
DIH- CSC-P1-F-01	Formato Radicado PQRSFD
DIH- CSC-P1-F-02	Base de Datos de las PQRSFD
DIH- CSC-P1-F-03	Respuesta de las peticiones, quejas y reclamos
DIH- CSC-P1-F-04	Nota de requerimiento cierre de la petición, queja o reclamo cada dependencia
DIH- CSC-P1-F-05	Informe de la petición, queja o reclamo
DIH- CSC-P1-F-06	Consecutivos oficios despachados
DIH- CSC-P1-F-07	Control Derechos De Petición
DIH- CSC-P1-F-08	Devoluciones Correspondencia Externa
DIH- CSC-P1-F-09	Planilla Interna De Correspondencia Recibida
DIH- CSC-P1-F-10	Formato Control Tutelas
DIH- CSC-P1-F-11	Documentos urgentes
DIH- CSC-P1-F-12	Matriz de clasificación de correspondencia

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-P01
		Fecha Aprobación: 20/10/2022

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENCIA	IDENTIFICACION DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE
1	20/10/2022	Primera Versión	Director