

| | | |
|---|--|---|
|  <p>CLUB MILITAR</p> | <p>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRS</p> | <p>Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Páginas: 1 de 15</p> |
|---|--|---|

1. OBJETIVO

Descripción del tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas ante el Club Militar, con el propósito de resolver oportunamente todas las solicitudes de acuerdo a la normatividad vigente y mejorar la calidad de los servicios.

2. ALCANCE

Inicia con la radicación de las peticiones presentadas por los grupos de valor (socios y/o beneficiarios) ante la entidad y finaliza con la entrega de la respuesta por parte de los líderes de proceso y la elaboración de los informes del procedimiento.

3. NORMATIVIDAD

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

Artículo 13: Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

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 37: Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Sólo la ley podrá establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho

Artículo 86: Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

LEY 962 DE 2005: Ley Antitrámites

LEY 1474 DE 2011 "Por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos

LEY 1437 DE 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

LEY 734 DE 2012: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. El Congreso de Colombia

| | | |
|---|--|---|
|  <p>CLUB MILITAR</p> | <p>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRS</p> | <p>Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 2 de 15</p> |
|---|--|---|

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 JUNIO DE 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

DECRETO 2291 DE 1991: “Por medio de la cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”.

DECRETO 2623 DE 2009: “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, dispone en el artículo 12, el seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano. Las entidades de la administración pública del orden nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano”.

DECRETO LEY 019 DE 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

DECRETO 1166 DE 2016: “en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

DECRETO 1499 DE 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

CONPES 3649 DE 2010: Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano la cual define lineamientos generales con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares. Estrategia centrada en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”. (Aplica todo el documento)

CONPES 3785 DE 2013: Adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y el Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano, cuyo objetivo general es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. (Aplica todo el documento)

DIRECTIVA MINISTERIAL 14222 DEL 27 de mayo de 2016 del Ministerio de Defensa, Formulación de políticas y lineamientos en materia de servicio al ciudadano.

| | | |
|---|--|--|
|  CLUB MILITAR | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD | Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 3 de 15 |
|---|--|--|

4. DEFINICIONES

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

Atención al ciudadano: Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

Canales de atención: Son los medios y espacios de que 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.

Ciudadano: Persona o entidad a quien va dirigido el servicio. Interno: Funcionarios y/o contratistas. Externo: Comunidad en general.

Confidencialidad: Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRSD dentro de la organización y no será divulgada sin el consentimiento expreso del cliente o usuario.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos

Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Denuncia por actos de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional

Derecho de petición: Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Felicitaciones: Es el reconocimiento o elogio que se le da a un funcionario, a un grupo de funcionarios, a una dependencia o incluso al Club Militar por parte de un ciudadano frente a la prestación de los servicios o productos ofrecidos por la institución o la atención brindada por sus funcionarios.

Grupo de valor o de interés: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares

| | | |
|---|--|---|
|  <p>CLUB MILITAR</p> | <p>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRS</p> | <p>Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 4 de 15</p> |
|---|--|---|

Habeas data: Derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización que haya brindado en el uso de base de datos que tenga el Club Militar.

PQRS: Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demandas.

PC: Puntos de control para mejora del Sistema Integrado de Gestión

Petición: Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Petición de información: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Petición de documentación: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad

Petición de consultas: Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Peticiones verbales: Son aquellas presentadas verbalmente por los peticionarios de manera presencial o vía telefónica.

Preguntas frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas más consultadas por la ciudadanía, de los temas de competencia del Ministerio, para orientar con mayor eficiencia sus inquietudes.

Protocolo de atención: Documento que contiene los lineamientos que deben cumplir los servidores públicos en la gestión diaria de la atención a los ciudadanos, de acuerdo con el uso de un determinado canal de atención.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Recurso de apelación: Solicitud efectuada ante el inmediato superior del funcionario que expidió un acto administrativo o profirió una decisión, para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

Recurso de reposición: Solicitud efectuada ante quien expidió un acto administrativo o profirió una decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

Redes sociales: Son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan con personas de todo el mundo con quienes encuentran gustos o intereses en común.

| | | |
|---|---|---|
|  <p>CLUB MILITAR</p> | <p>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD</p> | <p>Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 5 de 15</p> |
|---|---|---|

Respuesta oportuna: Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que se realiza.

RITA: Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción. Tiene como objetivo fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana y transparencia, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos

Solicitud de ampliación de información al ciudadano: Este tipo de respuesta se utiliza cuando la información suministrada por el ciudadano no es suficiente para dar solución a la PQRSD.

Solicitud de información: Es aquella que, de forma oral, escrita o vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública; exceptuando la que tiene reserva legal.

Sugerencia: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN¹

1. Las peticiones, consultas y reclamos formulados serán tramitados con el fin de garantizar la protección de los datos personales de la Institución y de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

2. Se entiende por derecho de petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

3. Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:

I. La designación de la autoridad a la que se dirige.

II. 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 la correspondencia (...), sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo.

III. El objeto de la petición.

IV. Las razones en las que se fundamenta su petición.

¹ Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones-Minsalud
 Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas-Registraduría Nacional del Estado Civil

| | | |
|--|---|---|
|  <p>CLUB MILITAR</p> | <p>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD</p> | <p>Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 6 de 15</p> |
|--|---|---|

V. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

VI. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas

4. Los canales de comunicación habilitados para la recepción y respuesta de PQRSD son:

Página web: www.clubmilitar.gov.co

Presencial: Carrera 50 No 15-20 Primer Piso-Grupo Misional Atención Integral al Socio-Área de Atención al Ciudadano

Línea telefónica: (601) 290 50 77 extensión 2223

Correo Institucional: atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

Buzones de Sugerencias: Ubicados en las tres sedes del Club Militar

5. Las peticiones se resolverán o contestarán conforme al artículo 13 y de acuerdo a lo consagrado en la Ley 1755 de 2015. De acuerdo al tipo de manifestación, los siguientes son los términos para resolverlos:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las quejas, atender reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones verbales o peticiones escritas.
- Diez (10) días hábiles para contestar solicitudes de copia de documentos.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas en relación a funciones de su cargo.

Cuando excepcionalmente no fuese posible resolver la petición en los plazos aquí señalados se deberá comunicar al peticionario antes del vencimiento indicado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá acceder el doble del inicialmente previsto

Publicar en la página Web o en un lugar de acceso al público de la Institución por el término de cinco (5) días hábiles, la respuesta de las PQRSD solo cuando se desconozca la información sobre el peticionario o usuario.

Todas las solicitudes se deben contestar por escrito (oficio y/o o correo electrónico) de acuerdo al código contencioso administrativo.

6. Se realizará el informe de PQRSD cada tres meses, de acuerdo a lo establecido en la Directiva Ministerial No 42222 de 2016

7. La atención de las redes sociales está centralizada en la Oficina de Comunicaciones. Las solicitudes de los ciudadanos que supongan contenidos sobre derechos de petición, deben ser direccionadas por la Oficina de Comunicaciones al Grupo Misional Atención Integral al Socio-Área de Atención al Ciudadano de la Sede Principal de la entidad.

| | | |
|---|--|--|
|  CLUB MILITAR | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD | Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 7 de 15 |
|---|--|--|

8. El resultado del análisis del consolidado de las PQRSD y en especial de las Quejas, Reclamos y Sugerencias, las dependencias de la entidad deberán emprender acciones de mejora.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| N° | Descripción | Responsable | Salida o registro de evidencia |
|----|---|---|--|
| 1. | <p>RADICACIÓN PQRSD</p> <p>Radical la PQRSD en el Club Militar, por los diferentes canales de atención establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Presencial * Telefónico * Redes Sociales | Ciudadano y/o Grupo de Valor (Socio y Beneficiario) | Petición del ciudadano |
| 2. | <p>RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES (PQRSD)</p> <p>Se recepcionan las solicitudes (PQRSD), a través de los canales de Atención al Ciudadano establecidos (ventanilla de radicación, buzón de sugerencias, libro PQRSD, módulo WEB)</p> <p>*Si algún funcionario recibe alguna PQRSD al correo electrónico, se debe redireccionar al correo electrónico del Área de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota 1: Las PQRSD presentadas por los niños, niñas y adolescentes, tienen prelación de turno. Así como las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, son consideradas de atención prioritaria. • Nota 2: Informar al ciudadano sobre la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales que tiene la entidad, por medio de los diferentes canales de atención dispuestos • Nota 3: Si la PQRSD se recibe de manera verbal y/o telefónica, se debe dejar constancia en el documento GS-P04-F01 Formulario Radicación Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y radicarse para que sea contestado en los términos de ley. | Archivo y Correspondencia-Ventanilla Única Área de Atención al Ciudadano | Aviso de Privacidad Tratamiento de Datos Personales Formulario Web de PQRSD Correo Electrónico GS-I05-F01 Buzón de Sugerencia GS-P04-F01 Formulario radicación PQRSD |

| | | |
|---|--|--|
|  CLUB MILITAR | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD | Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 8 de 15 |
|---|--|--|

| N° | Descripción | Responsable | Salida o registro de evidencia |
|--------------------|--|---|---|
| PC No 1 | <p>Identificación de la solicitud</p> <p>El Área de Atención al Ciudadano realiza análisis de las PQRSD de acuerdo con las competencias del Club Militar y determina:</p> <p>a. Si la PQRSD no es competencia de esta Entidad va a la actividad N° 3.</p> <p>b. Si se trata de una denuncia por corrupción relacionada con la conducta de un servidor público de la entidad va a la actividad N° 4</p> <p>c. Si se trata de una petición incompleta u oscura va a la actividad No 5</p> <p>d. Si la PQRSD es competencia de un proceso del Club Militar se va a la actividad N° 6</p> | Área de Atención al Ciudadano | |
| 3. | <p>Traslada la PQRSD a la entidad competente y envía copia del oficio remisorio al petitionerario.</p> <p>Fin del procedimiento</p> | Área de Atención al Ciudadano | Oficio remisorio al petitionerario |
| 4. | <p>Se remite la denuncia a la Subdirección General y Oficina de Control Interno Disciplinario para que sea tramitada.</p> <p>Nota 1: La denuncia debe ser detallada, precisa y aportar evidencias los cuales amerite credibilidad sobre los hechos señalando quién o quiénes tuvieron que ver con los mismos.</p> <p>Nota 2: Si la PQRSD es anónima y no reporta ninguna evidencia, ni contacto, se archiva y se denomina como "Notificación por aviso" y se debe diligenciar el formulario GS-P04-F03</p> <p>Fin del procedimiento</p> | Área de Atención al Ciudadano Subdirección General y/o Oficina Control Interno Disciplinario | Formulario GS-P04-F03 Notificación por Aviso Oficio remisorio al petitionerario |



PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD

Código: GS-P04
 Versión: 3
 Fecha: 04/08//2022
 Paginas: 9 de 15

| N° | Descripción | Responsable | Salida o registro de evidencia |
|------------|---|-------------------------------|--|
| PC No 2 | <p>Ingreso de un Petición incompleta u oscura</p> <p>El Area de Atención al Ciudadano deberá solicitar al peticionario aclarar la petición incompleta u oscura y darle el trámite señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>a. Si el peticionario envía lo requerido dentro del tiempo establecido va a la actividad N° 5.</p> <p>b. En caso de que el peticionario NO la aclare en el término legal se debe proceder de conformidad a la actividad N°4</p> | Área de Atención al Ciudadano | |
| 5. | <p>DESESTIMIENTO DE LA PQRSD</p> <p>Se considera desistida la PQRSD, cuando el usuario no hace entrega de lo requerido en los tiempos estimados y se realiza la respectiva observación en la herramienta de gestión documental.</p> <p>Se debe diligenciar el formulario GS-P04-F02 Acto de desistimiento tácito y archivo de la petición y se enviará al peticionario de acuerdo al canal de respuesta solicitado.</p> <p>Fin del procedimiento</p> | Área de Atención al Ciudadano | <p>GS-P04-F02 Acto de Desestimiento Tácito y archivo de la petición</p> <p>Correo electrónico de respuesta</p> |
| 6. | <p>INGRESO DE LAS PQRSD</p> <p>El Area de Atención al Ciudadano debe hacer el respectivo registro del trámite efectuado en la herramienta tecnológica o manual establecido para el registro, control, y trazabilidad de las PQRSD</p> <p>Nota 1: El Área de Atención al Ciudadano realizará previo análisis de la competencia determinará la tipología y las características de la PQRSD, con el fin de definir el tratamiento y los términos en los cuales deberá dar tratamiento a la misma (Ley 1755 de 2015)</p> | Área de Atención al Ciudadano | Peticiones clasificadas y tipificadas |

| | | |
|---|--|---|
|  CLUB MILITAR | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD | Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 10 de 15 |
|---|--|---|

| N° | Descripción | Responsable | Salida o registro de evidencia |
|---------|--|-------------------------------|--|
| 7. | <p>ASIGNAR LA PQRSD AL PROCESO CORRESPONDIENTE</p> <p>La PQRSD es asignada a la dependencia que va dirigida la comunicación o a quién corresponda generar la respuesta al ciudadano, teniendo en cuenta el contenido de la solicitud y su clasificación, si es el caso.</p> <p>Nota 1: Si la PQRSD la interpone mujeres en embarazo, personas en situación de discapacidad, menores de edad, periodistas, o personas que pertenecen a alguna etnia, se deberá dar prioridad sin afectar los tiempos de las otras PQRSD que están pendientes por respuesta.</p> <p>Nota 2: El Area de Atención al Ciudadano tendrá como minimo tres (03) dias para realizar esta asignación.</p> | Área de Atención al Ciudadano | Grupo Misional Atención Integral al Socio - Asignar de forma efectiva las PQRSD a las diferentes áreas |
| PC No 3 | <p>Validación de la competencia para responder la PQRSD</p> <p>El líder de proceso debe informar dentro de los primeros tres (03) días al Área de Atención al Ciudadano; si transcurrido este tiempo no se realiza el envío al Area de Atención al Ciudadano, la "no competencia" será tramitada por el proceso inicialmente responsable</p> <p>a. Si la PQRSD es de su competencia va a la actividad No 8</p> <p>b. NO competencia de la entidad y/o "NO competencia del proceso, se realiza el envío al Area de Atención al Ciudadano, para asignarla al proceso competente va a la actividad No 6</p> | Líder de Proceso | |

| | | |
|---|--|---|
|  CLUB MILITAR | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD | Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 11 de 15 |
|---|--|---|

| N° | Descripción | Responsable | Salida o registro de evidencia |
|-----|--|---|--|
| 8. | <p>PROYECTAR LA RESPUESTA AL CIUDADANO</p> <p>Se analiza la información relacionada con el objeto de la petición y se proyecta la respuesta a través de la herramienta y/o plantilla de respuesta, según el caso.</p> <p>Nota 1: El responsable de la dependencia competente del tratamiento y de la respuesta debe revisar y avalar que la misma esté sujeta a la normatividad vigente</p> | Líderes de Proceso | Respuesta suscrita por el funcionario responsable de su emisión |
| 9. | <p>COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA AL SOLICITANTE</p> <p>La respuesta se comunicará al peticionario por el mismo canal utilizado para presentar su solicitud o por el medio más expedito.</p> <p>Nota 1: Cuando se trate de una petición anónima o se desconozca la información de contacto del peticionario, la respuesta se publicará en la página electrónica de la entidad-Notificación por aviso, hasta por el término de cinco (5) días hábiles.</p> <p>Nota 2: Se de emitir y enviar la respuesta completa y de fondo por parte de los responsables de cada dependencia, dentro de los términos establecidos por la Ley y enviando copia al Area de Atencion al Ciudadano.</p> <p>Nota 3: Con el registro de la respuesta de la petición, además de incluir el estado de solución por respuesta definitiva de la PQRSD, se debe anexar todos los documentos que hacen parte de la respuesta y de notificación de esta.</p> | Líderes de Proceso | <p>Respuesta de la PQRSD al solicitante</p> <p>Notificación por aviso</p> <p>Copia de la respuesta emitida de la petición para el ciudadano al Area de Atencion al Ciudadano</p> |
| 10. | <p>ARCHIVO Y CIERRE DE EXPEDIENTE</p> <p>Se debe archivar copia y cargar la respuesta con el número del radicado, con el fin de cerrar el expediente.</p> <p>Nota 1: Los responsables del trámite de las PQRSD son responsables de llevar un archivo físico o magnético en el que reposen los soportes del trámite y respuesta a las PQRSD</p> | Líderes de Proceso Área de Atención al Ciudadano | <p>Registrar en la matriz el número de radicado de la respuesta ciudadano</p> <p>Respuesta a PQRSD archivada</p> |

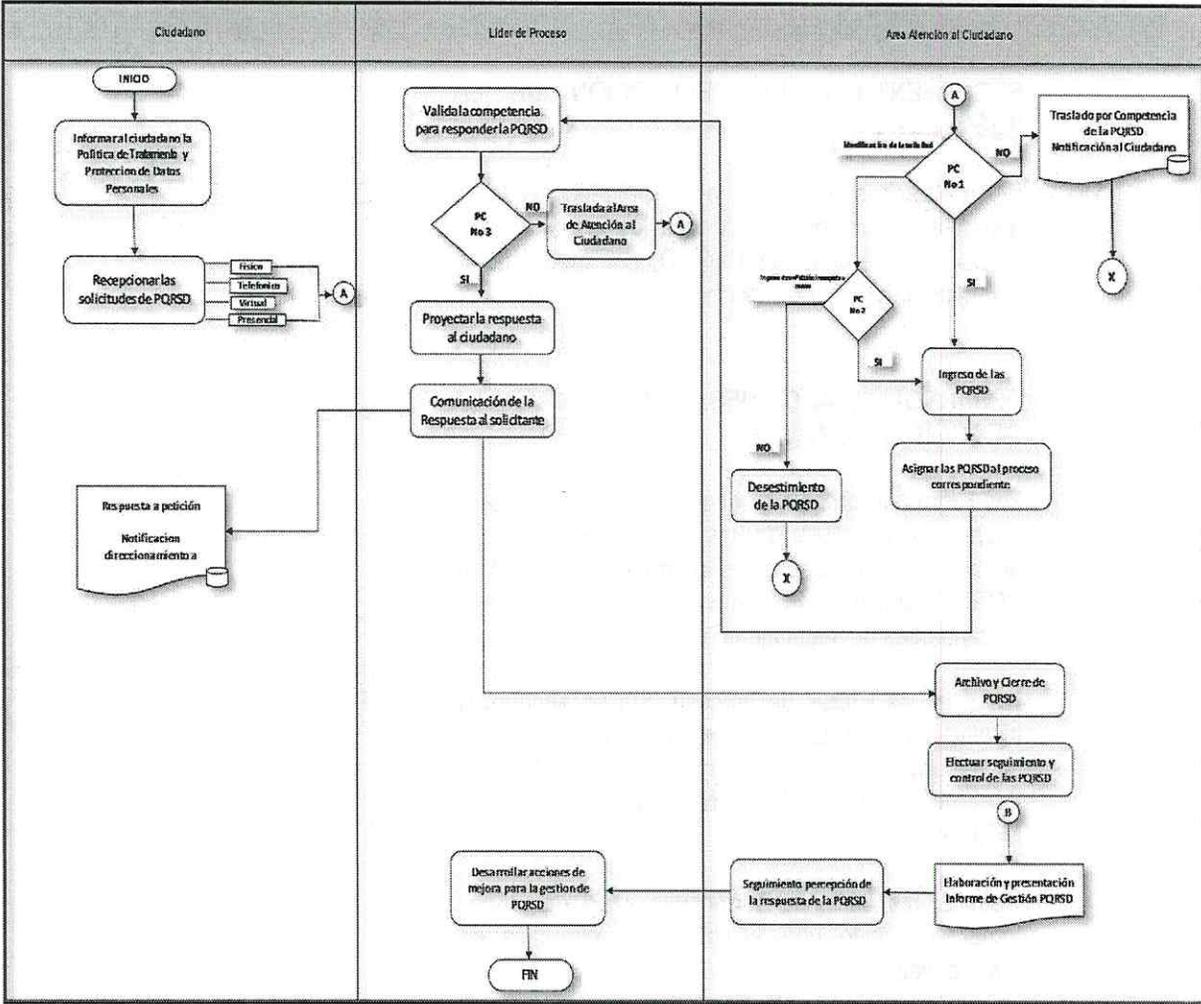
| | | |
|---|--|---|
|  CLUB MILITAR | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD | Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 12 de 15 |
|---|--|---|

| N° | Descripción | Responsable | Salida o registro de evidencia |
|-----|--|--|--|
| 11. | <p>EFFECTUAR SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD</p> <p>Una vez gestionada la PQRSD, se realiza seguimiento semanal para evidenciar en principio la trazabilidad de la orientación y/o direccionamiento otorgado, efectuar el control de tiempos y términos de respuesta identificando las solicitudes vencidas y acordando el cierre definitivo de las mismas.</p> | Área de Atención al Ciudadano | Seguimiento a las PQRSD |
| 12. | <p>PRESENTACIÓN INFORME DE GESTIÓN PQRSD Se debe elaborar informe Trimestral sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a la Directiva Ministerial No 42222 de 27 de mayo de 2016</p> <p>Nota 1: Se debe socializar mediante Seguimiento y Control establecido en el Area de Atención al Ciudadano a todos los procesos de la entidad, para la toma de acciones.</p> <p>Nota 2: Presentación de indicadores ante la Oficina Asesora de Planeacion a manera de información y la gestión realizada frente a estos.</p> <p>Nota 3: Este informe de gestión de las PQRSD, se publica en la página web, con el fin de dar a conocer el seguimiento y las estadísticas de las PQRSD a los ciudadanos.</p> <p>Nota 4: se debe presentar los informes trimestralmente en el Comité de Modelo Integrado de Planeación y Control-MIPG</p> | Área de Atención al Ciudadano Grupo de Gestion TICS | Informe consolidado PQRSD Reporte de cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Publicación Página Web |

| | | |
|---|--|---|
|  CLUB MILITAR | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD | Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 13 de 15 |
|---|--|---|

| N° | Descripción | Responsable | Salida o registro de evidencia |
|-----|---|-------------------------------|--|
| 13. | <p>SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DE LA RESPUESTA</p> <p>Se realizará seguimiento a la percepción de la respuesta dada por la entidad a los ciudadanos al efectuar el cierre de la PQRSD, por medio de la encuesta que se genera por correo electrónico.</p> | Área de Atención al Ciudadano | Aplicación de la Encuesta de Satisfacción y Percepción PQRSD |
| 14. | <p>DESARROLLAR ACCIONES DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE PQRSD</p> <p>Los líderes de procesos deben identificar, formular y desarrollar acciones de mejora derivadas de los análisis presentados en los informes de Gestión de PQRSD (Quejas y Reclamos reiterativos) y demás herramientas de seguimiento a las mismas.</p> <p>Nota 1: Los líderes de proceso que se encuentren involucrados en las acciones de mejora deberán implementar el formato SG-P02-F01 IMPLEMENTACION ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA.</p> <p>Nota 2: las acciones correctivas y de mejora, se tomarán cuando una PQRSD sea reiterativa por tercera vez.</p> | Líderes de Proceso | Formato SG-P02-F01 IMPLEMENTACION ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA |

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. PRODUCTO Y/O SERVICIO GENERADO

| Producto y/o Servicio Generado | Descripción del Producto y/o Servicio |
|---|--|
| Respuestas a las PQRSD de acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos | Es las respuestas y sus tiempos de vencimiento de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2016 |
| Plan de Mejoramiento a la gestión de las PQRSD | Son las acciones correctivas y/o de mejora que establece el proceso ante una PQRSD reiterativa, con el fin de mitigar y mejorar la prestación del servicio |

| | | |
|---|--|---|
|  CLUB MILITAR | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD | Código: GS-P04 Versión: 3 Fecha: 04/08//2022 Paginas: 15 de 15 |
|---|--|---|

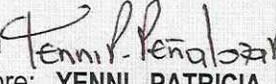
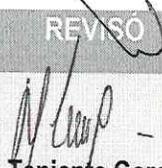
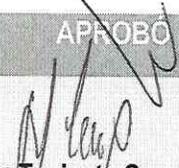
9. ANEXOS

- Anexo 1. GS-M03 MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO
- Anexo 2. GS-I06 INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO
- Anexo 3. GS-G02 GUIA DE SERVICIO Y ATENCION INCLUYENTE
- Anexo 4. DE-NP16 POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES
- Anexo 5. GS-P04-F01 FORMULARIO RADICACION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
- Anexo 6. GS-I05-F01 FORMULARIO BUZON DE SUGERENCIA
- Anexo 7. GS-I05-F02 FORMULARIO ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS
- Anexo 8. GS-P04-F02 ACTO DE DESESTIMIENTO TÁCITO Y ARCHIVO DE LA PETICIÓN
- Anexo 9. GS-P04-F03 NOTIFICACION POR AVISO

10. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha del cambio | Descripción de la modificación |
|---------|------------------|--|
| 1 | 01/30/2015 | Se establece el tratamiento de las PQRSD |
| 2 | 06/05/2019 | Actualización, creación de actividades, corrección de responsables y adición de conceptos |
| 3 | 04/08/2022 | Ajuste al contenido del documento (definiciones, normatividad y anexo de formatos). Ajuste al procedimiento detallado |

11. VALIDACIÓN DE FIRMAS

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|--|--|
| Firma  Nombre: YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ Cargo: Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa | Firma  Nombre: Teniente Coronel (RA) JORGE ELMER CALDERON B Cargo: Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio | Firma  Nombre: Teniente Coronel (RA) JORGE ELMER CALDERON B Cargo: Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio |

