
 LOTERÍA DE MANIZALES <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GI-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 01
	MANEJO DE PQRSDF	Fecha de Vigencia: 05/06/2024


RESPONSABLE:	Secretaria de gerencia
OBJETIVO:	Gestionar de forma eficiente, eficaz y dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad, para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- 1. Recepción de comunicaciones por parte de Emsa:** Todas las comunicaciones recibidas de manera física o digital, presentadas a través de correo electrónico o de la página web se deben recepcionar y radicar en la matriz de correspondencia con el fin de clasificar y hacer trazabilidad a su manejo.
- 2. Canales para la recepción de PQRSDF:** Son los canales a través de los cuales las entidades, servidores públicos y ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre temas propios de la Empresa Municipal para la salud Emsa.
 - Canal electrónico: Medios digitales dispuestos por la empresa: Página web, correo electrónico
 - Canal presencial: Presentación directa de comunicados de la ciudadanía en general y/o entes de control.
- 3. Tipo de comunicación:** Hace referencia a la clasificación de las comunicaciones recibidas por la entidad y de acuerdo a las cuales se determina el tipo de manejo a dar y los tiempos de respuesta:

Tipo de documento	Definición	Requiere respuesta	Medio de respuesta	Tiempo de respuesta – días calendario
Citación	Documento legal que notifica la necesidad de alguien acerca de un caso legal iniciado e indica cuándo y dónde deberá presentarse (comparecer) ante el ente de control.	No	N/A	0
Cobro - Cuenta de cobro	Documento a través del cual una persona natural o jurídica solicita formalmente el pago por un servicio prestado o producto entregado.	No	N/A	0
Demanda	Acto de solicitud o petición que hace una persona natural o jurídica de forma escrita ante un ente de control buscando una solución a un conflicto.	Si	Físico / Digital	19
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación	Si	Físico / Digital	19
Derecho de petición	Solicitud respetuosa presentada por personas naturales o jurídicas a la espera de una respuesta clara y precisa del asunto presentado a su consideración en el término legalmente establecido	Si	Físico / Digital	19
Factura	Documento de índole comercial que indica la compraventa de un bien o servicio	No	Físico / Digital	0

 LOTERÍA DE MANIZALES <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GI-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 01
	MANEJO DE PQRSDF	Fecha de Vigencia: 05/06/2024

Tipo de documento	Definición	Requiere respuesta	Medio de respuesta	Tiempo de respuesta – días calendario
Felicitación	Manifestación de satisfacción y/o gratitud con motivo de un suceso o servicio por parte de un funcionario o de la empresa,	No	N/A	0
Notificación	Comunicación o puesta en conocimiento de una decisión administrativa que afecta a los derechos o intereses de cualquier persona natural o jurídica.	No	N/A	0
Oficio informativo	Documento oficial, que ha sido realizado con la finalidad de establecer comunicación entre particulares, empresas o instituciones	No	N/A	0
Propuesta – Invitación	Convocatoria para participación en un evento, comité, reunión, concurso, campaña, proyecto, entre otras.	Si	Físico / Digital	19
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular en el desarrollo de las funciones de La Empresa Minucipal para la Salud Emsa - Lotería de Manizales, sus procesos o funcionarios.	Si	Físico / Digital	19
Reclamo	Exigencia ante la entidad de una solución ya sea por motivo de interés particular o general referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	Si	Físico / Digital	19
Petición antes de control	Notificación de la necesidad de entregar información ante un ente de control	Si	Físico / Digital	19 O el tiempo señalado en el requerimiento
Solicitud de información ó documento General	Solicitud de acceso a información que la entidad genera, puede ser de tipo: - Solicitud de información general. - Solicitud de copias: Reproducción de información generada por la entidad. - Solicitud de asesoría: requerimiento de acompañamiento con el propósito de resolver una situación administrativa que generalmente termina con la emisión de un concepto o informe. - Consulta en base de datos	Si	Físico / Digital	13
Solicitud de documento ó información de tipo laboral	Solicitud de información relacionada con vinculación laboral vigente o pasada. - Certificación de vinculación laboral - Certificación de semanas ó tiempo laborado - Certificado pensional - Bono pensional - Certificado Cetil, entre otros	Si	Físico / Digital	13
Tutela	Mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales	Si	Físico / Digital	12

 LOTERÍA DE MANIZALES <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GI-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 01
	MANEJO DE PQRSDF	Fecha de Vigencia: 05/06/2024

	para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales.			
--	---------------------------------------------------------------------	--	--	--

Nota: En caso excepcional de no poder resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la misma deberá informar al solicitante antes del vencimiento del termino señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo (fecha y hora) en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud, dicho plazo no podrá exceder el doble del inicialmente planteado.

4. Manejo de la PQRSDF: Toda comunicación recibida por la entidad bien sea de manera física o digital se debe radicar en la matriz de PQRSDF, para su seguimiento y control. A continuación, se describe la forma de clasificación:

4.1. Identificación de la PQRSDF recibida:


Al momento de recibir la comunicación el encargado debe registrar en la matriz de PQRSDF radicando la información correspondiente a:

- Fecha de recepción: Formato dd/mm/aaa
- Hora Recibo: 00:00 a. m.
- Tipo Documento: Según clasificación del formato
- Forma de Recibo: Se refiere al canal por el cual se recibe el documento (correo electrónico, página web, físico)
- Fecha de emisión: Corresponde a la fecha en la cual fue elaborada el documento que se está recibiendo
- Asunto o referencia: Objeto de la comunicación
- Entidad Origen: Persona natural o jurídica que genera la correspondencia
- Quien firma el documento: Persona que firma como productor del documento que se recibe
- Ciudad de origen: Ciudad desde la cual se origina el documento
- Departamento: Departamento desde el cual se origina el documento
- Contiene Anexos: Si/No, se menciona si la correspondencia tiene documentos anexos
- Anexos # de Folios: En caso de contener documentos anexos se indica el número de folios correspondiente

4.2. Identificación del responsable de la gestión de correspondencia: De acuerdo al asunto de la correspondencia se clasifica la dependencia responsable de su gestión

- Dependencia a que pasa: Área a la cual se remite la correspondencia
- Funcionario que recibe: Nombre del funcionario líder del área
- Fecha de entrega al responsable: Fecha en que se entrega la correspondencia al responsable del tratamiento
- ¿Requiere respuesta al usuario?: Si/No, de acuerdo con la tabla de clasificación, se indica si requiere o no respuesta al usuario.
- Plazo de respuesta # días calendario: Con base en la tabla de clasificación de correspondencia se indica el número de días máximos para emitir la respuesta
- Fecha respuesta sugerida: Teniendo en cuenta el plazo se indica la fecha máxima para la entrega de respuesta al usuario

5. Trámite de solicitudes y comunicados: El área encargada de hacer gestión y dar respuesta al comunicado, debe dar trámite en el tiempo establecido según el tipo de documento, e informar al responsable de la correspondencia la evolución de esta de manera oportuna.

 LOTERÍA DE MANIZALES <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GI-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 01
	MANEJO DE PQRSDF	Fecha de Vigencia: 05/06/2024

Para crear el documento de respuesta al usuario, se debe solicitar al encargado de la correspondencia un consecutivo, que se debe relacionar en el documento institucional generado, incluso cuando la respuesta se haga a través de archivo digital.

Nota: El control de dichos consecutivos se realiza por parte de la persona encargada de correspondencia, llevando la trazabilidad de los utilizados por cada usuario.

- 6. Envío de Respuesta de PQRSDF:** De acuerdo al tipo de documento y cuando este lo requiera se envía respuesta al usuario.

Las respuestas a las comunicaciones deben darse en la misma forma en que el documento lo solicite, de no estar explícito podrá ser en físico enviando el comunicado a la dirección de correspondencia del destinatario ó mediante correo electrónico, en este caso siempre se emite desde los correos electrónicos institucionales.

- 7. Seguimiento a la gestión:** El responsable de la gestión de correspondencia debe hacer seguimiento a la respuesta a los requerimientos que corresponda, para ello debe revisar continuamente la matriz con el fin de registrar las respuestas enviadas e identificar las pendientes para solicitar al responsable su trámite oportuno.

- 8. Indicador de seguimiento:** En el comité de calidad se debe hacer seguimiento al trámite de las comunicaciones recibidas en la institución, para ello se medirán los siguientes indicadores que forman parte del sistema de gestión de calidad:

- Indicador de medición: Actividades programadas/actividades realizadas trimestral

CONTROL DE CAMBIOS (Referencia)

Se modifica, la versión del documento con el fin de modificar las siguientes actividades:

-