

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD Y DENUNCIAS UNIMOS S.A.E.S.P.

1. Introducción

El presente procedimiento tiene como propósito establecer las directrices necesarias para garantizar una gestión eficiente, transparente y oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía, servidores públicos, trabajadores y contratistas. A través de este proceso, Unimos S.A.E.S.P. asegura el adecuado tratamiento de las comunicaciones recibidas por los diferentes canales institucionales, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y el fortalecimiento de la confianza en la entidad. El procedimiento define las etapas, responsabilidades y mecanismos de seguimiento que permiten dar respuesta clara, completa y dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

1.1 Objetivo

Establecer directrices, responsabilidades y procedimientos para la recepción, registro, clasificación, análisis, trámite, respuesta y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por los servidores públicos, trabajadores, contratistas y ciudadanía en general ante Unimos S.A.E.S.P., garantizando eficacia, transparencia y oportunidad en la gestión.

1.2 Alcance

Este procedimiento aplica a todas las dependencias de Unimos S.A.E.S.P., así como a todos los canales institucionales habilitados para la recepción de PQRSD y denuncias, tanto internos como externos. Su cumplimiento es obligatorio para todos los servidores públicos, trabajadores y contratistas vinculados a la entidad y público en general.

1.3 Marco normativo

Constitución Política de Colombia.
Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición
Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información
Decreto 1083 de 2015 – Régimen de los Servidores Públicos.

2. Definiciones

PQRSD: Conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias gestionadas por la entidad.

Petición: Solicitud respetuosa de información, copias, consultas, trámites, entre otros.

Queja: Manifestación de inconformidad por la conducta de un servidor público o contratista.

Reclamo: Expresión relacionada con la prestación de un servicio o proceso institucional.



Sugerencia: Propuesta formulada para mejorar la gestión o los servicios de la entidad.

Denuncia: Comunicación que expone presuntas irregularidades administrativas, disciplinarias, actos de corrupción o incumplimientos normativos.

Sistema de Gestión de PQRSD: Plataforma informática institucional para registro y seguimiento.

3. Principios Rectores

- Transparencia
- Gestión diligente
- Confidencialidad
- Participación ciudadana
- No represalias al denunciante
- Eficiencia y oportunidad
- Responsabilidad

4. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE PQRSD Y DENUNCIAS

4.1 Recepción. Mediante los **Canales externos:** Página web de Unimos S.A.E.S.P. / formulario PQRSD, Correo institucional, Línea telefónica, Oficinas de atención presencial, Buzones físicos o puntos de servicio

Canales internos: Mediante la **Radicación interna**, Correo institucional para servidores, Línea ética o buzón anticorrupción, Comunicación escrita a jefes de área

Acciones del (funcionario) receptor:

1. Verificar que la solicitud sea comprensible.
2. Recibir y registrar documentos anexos.
3. Garantizar trato respetuoso y orientación adecuada.

4.2 Registro: Toda PQRSD o denuncia debe registrarse en el Sistema de Gestión institucional con: Fecha y hora, Datos del solicitante (si aplica), Canal de recepción, Tipo de solicitud, Descripción de los hechos, Evidencias y documentos, Dependencia responsable, Se genera número de radicado y se envía acuse de recibo.

4.3 Clasificación

El funcionario clasifica la solicitud según:

- Tipo de PQRSD
- Complejidad
- Prioridad
- Confidencialidad
- Competencia interna





Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

NIT: 900292948-3

Las denuncias se clasifican según su naturaleza:

Administrativa
Disciplinaria
Posible acto de corrupción
Violaciones a SST

4.4 Asignación

El funcionario encargado de Atención al Ciudadano asigna el caso a la dependencia correspondiente.

Denuncias sensibles son remitidas exclusivamente a:

Control Interno
Oficina Jurídica
Autoridades competentes (cuando corresponda)
La asignación debe quedar registrada en el sistema.

4.5 Análisis y trámite

La dependencia responsable debe:

1. Revisar antecedentes.
2. Validar información o solicitar aclaraciones.
3. Consultar normativa aplicable.
4. Evaluar riesgos y posibles impactos.
5. Definir la respuesta, acciones correctivas o remisiones.
6. Implementar medidas de protección al denunciante (si aplica).

- Plazos orientativos

Peticiones: hasta 15 días
Quejas y reclamos: 15–30 días
Denuncias: según la naturaleza del proceso investigativo

4.6 Respuesta debe:

Ser clara, precisa y completa
Resolver de fondo lo solicitado
Estar firmada por el responsable autorizado
Enviarse por el canal preferido por el solicitante

Se debe de garantizar confidencialidad en casos de denuncia o protección de datos personales.

4.7 cierre



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

Carrera 5 No. 12 -04 · (+57) 2 7732333
www.unimosp.com.co - unimos@unimosp.com.co
Ipiales, Nariño, Colombia

Una vez enviada la respuesta:

1. Se registra el cierre en el sistema.
2. Se archiva la documentación según las tablas de retención documental.
3. Se reportan acciones de mejora cuando se identifiquen.

4.8 Seguimiento y control

Atención al Ciudadano genera informes o reportes periódicos.
Se analiza el cumplimiento de tiempos y calidad de respuesta.
Control Interno realiza evaluaciones de cumplimiento.
Se identifican acciones preventivas y correctivas.

5. Responsables del proceso

Rol / Área	Funciones principales
Atención al Ciudadano	Coordinación general del proceso, registro, seguimiento, informes.
Dependencias misionales	Análisis técnico, respuesta y acciones correctivas.
Control Interno	Gestión de denuncias de irregularidades; verificación de cumplimiento del procedimiento.
Oficina Jurídica/ C.D.I	Asesoría jurídica en casos complejos o disciplinarios.
Servidores públicos y Público en general	Atención respetuosa, cumplimiento de tiempos y procedimientos.

6. Anexos

6.1 Formatos sugeridos

Formato de recepción PQRSD
Formato de denuncia de irregularidades
Formato de respuesta institucional

