

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN GRUPO SIRI PROCESO: DISCIPLINARIO	Versión	1
		Fecha	02/12/2022
		Código	DI-P-68

1. OBJETIVO

Recibir, tramitar, trasladar, responder de manera oportuna, objetiva, veraz, completa, archivar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-, teniendo en cuenta los términos establecidos por la ley sobre la materia.

2. ALCANCE

Tramitar a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- repartidas, recibidas y que sean de competencia de la División de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad -DRSCI- radicadas ante la Procuraduría General de la Nación por autoridades, usuarios y partes interesadas.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

DRSCI: División de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública, emanado de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Normograma Proceso Disciplinario

5. CONDICIONES GENERALES

N.A.

6. PROCEDIMIENTO

N.	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL
1	<p>Recibir PQRSD en la División DRSCI Se recibe la petición o solicitud por los medios adoptados por la Procuraduría General de la Nación, -de fuente externa o interna-, verbal o escrita a través del gestor documental institucional.</p> <p>Si la petición es externa y verbal, se atenderá en el punto establecido para atención al público en el primer piso de la Torre B, sede principal de la Procuraduría General en la ciudad de Bogotá.</p> <p>Si la PQRSD es escrita, interna o externa, se tramitará por la División DRSCI como tarea repartida mediante el gestor documental.</p> <p>Si la petición es interna y verbal se recibirá y tramitará por parte del funcionario designado por el jefe de la División DRSCI.</p>	Funcionario Designado / División DRSCI	<p>Planilla de reparto de correspondencia del gestor documental institucional.</p> <p>Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-.</p>	X

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN GRUPO SIRI PROCESO: DISCIPLINARIO	Versión	1
		Fecha	02/12/2022
		Código	DI-P-68

N.	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL
2	<p>Aceptar y trasladar al competente las PQRSD Se revisa la bandeja entrada de tareas de la División DRSCI en el home del gestor documental, se verifica el contenido para establecer si la PQRSD recibida es competencia de la División, en caso afirmativo se acepta el radicado y reparte a quien corresponda, en caso contrario, no se acepta y se devuelve o traslada al competente interno en el sistema.</p>	Funcionario Designado / División DRSCI.	Planilla de reparto de correspondencia del gestor documental. Registro Gestor documental	X
3	<p>Evaluar y repartir la PQRSD Evaluar el documento asignado para determinar su contenido, trámite y respuesta; así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí la PQRSD requiere reporte estadístico, se asigna al Equipo Técnico de la División DRSCI. • Sí la PQRSD requiere actualizar o modificar un Registro SIRI de una sanción reportada por autoridad, se procederá de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> i. Sí la solicitud es de autoridad competente: no es necesario responder la PQRSD y se asigna al Equipo de Registro o al Equipo Técnico para darle trámite al asunto. ii. Sí la PQRSD es de un particular: Se debe responder justificando la razón del Registro SIRI a la fecha, si lo hay, y requerir a la autoridad el reporte de la información del caso particular planteados en la petición. • Las PQRSD en general se repartirán al Equipo Jurídico: el funcionario que evalúa el asunto, si el caso es de competencia de la División DRSCI, lo responde en los términos de ley; si no, lo devuelve a través del gestor documental o traslada a la dependencia competente. <p>El reparto de tareas con PQRSD se hará a través del gestor documental institucional, ya sea por planillas impresas, o virtual, o a través de dicho sistema.</p> <p>El profesional para proyectar la respuesta a una autoridad o a un usuario, utilizará la minuta o modelo tipo adoptado para cada caso por el Jefe de la División DRSCI.</p>	Funcionario Designado / División DRSCI	Planilla de reparto de correspondencia del gestor documental. Registro Gestor documental	X

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN GRUPO SIRI PROCESO: DISCIPLINARIO	Versión	1
		Fecha	02/12/2022
		Código	DI-P-68

N.	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL
4	<p>Repartir PQRSD El funcionario encargado del reparto de PQRSD, revisa el contenido de la petición y registra los datos pertinentes en la matriz de control de PQRSD de la División DRSCI.</p> <p>El reparto de PQRSD se hará a través del gestor documental institucional y guardará igualdad entre los funcionarios del Equipo Jurídico, por materia o tipo de asunto; el cual se enviará también a través de correo electrónico.</p> <p>Sí la petición se enmarca en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, será repartida, tramitada y respondida en los términos establecidos para el asunto en la ley.</p> <p>Las PQRSD recibidas en medio físico se entregan al Jefe de la División DRSCI para que se reparta al funcionario competente de darle trámite, registro o proyectar la respuesta del caso.</p>	Funcionario Designado / División DRSCI.	Planilla de reparto de correspondencia del gestor documental. Registro Gestor documental	X
5	<p>Proyectar Respuesta La PQRSD se organiza en el gestor documental o matriz de control por fecha, de la más antigua a la más nueva, para priorizar las más antiguas o aquellas prioritarias del reparto asignado, o determinar su traslado de inmediato a la dependencia competente.</p> <p>Se registra información de la PQRSD en la matriz de control de respuesta de la División DRSCI.</p> <p>Sí la PQRSD no cumple lo ordenado por el artículo 16 y 17 -Ley 1437 de 2011-, se deberá dar respuesta al peticionario requiriéndole la información mínima necesaria para darle trámite a su petición. En caso de no recibir respuesta del interesado se entenderá que hay desistimiento tácito de su parte. Además, sí la PQRSD es reiterativa y fue resuelta, se enviará la respuesta anterior, esto según al artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Sí en el proyecto de respuesta requiere desarchivar un documento, se realiza la solicitud al funcionario del equipo de archivo y gestión documental y al recibo del mismo, se continúa el trámite de la PQRSD.</p> <p>El proyecto debe incluir el número consecutivo del oficio y el número de radicado del gestor</p>	Funcionario Designado / División DRSCI	Planilla SIGDEA correspondencia de Entrada Registro Gestor documental Documentos Soporte	N/A

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN GRUPO SIRI PROCESO: DISCIPLINARIO	Versión	1
		Fecha	02/12/2022
		Código	DI-P-68

N.	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL
	<p>documental. El proyecto se envía a Secretaría de la División, para su trámite de revisión, corrección y firma.</p> <p>El profesional para proyectar la respuesta a una autoridad o a un usuario, utilizará la minuta o modelo tipo adoptado para cada caso por el Jefe de la División DRSCI.</p>			
6	<p>Recibir Respuesta Proyectada Secretaría de la dependencia recibe el proyecto y lo envía a través del medio adoptado en la Procuraduría General al jefe de la División, quien revisa, corrige y firma. Se deben hacer los registros en la matriz de control de PQRSD.</p>	Funcionario Designado / División DRSCI	<p>Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-.</p> <p>Registro Gestor documental</p> <p>Documentos Soporte</p>	N/A
7	<p>Revisar y Firmar El Jefe de la División DRSCI o el funcionario designado revisa, corrige y firma; si el proyecto no está correcto, se devuelve al profesional para corregir luego del ajuste, lo envía al jefe para continuar el procedimiento.</p> <p>El documento firmado se traslada a Secretaría de la División para su envío y notificación al peticionario, al igual se harán los registros que correspondan en la matriz de control de PQRSD.</p>	Funcionario Designado / División DRSCI.	<p>Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-.</p> <p>Documentos Soporte</p>	X
8	<p>Enviar Respuesta El documento firmado lo recibe la Secretaría de la División a través del medio adoptado en la Procuraduría General para su envío y notificación al peticionario, y hará los registros que correspondan en la matriz de control de PQRSD.</p> <p>El documento firmado podrá enviarse a través del gestor documental, la División de Relacionamento con el Ciudadano, por entrega personal, medio digital, correo electrónico o cualquier otro que disponga la Procuraduría General. Para lo cual, cada funcionario hará lo pertinente, dejando los registros que correspondan en los sistemas de información y matriz de control para cada actividad.</p> <p>El profesional que proyectó la respuesta al peticionario archivará la tarea en el gestor documental una vez reciba el envío y notificación satisfactoria de parte de Secretaría de la División DRSCI.</p>	<p>Coordinador Grupo SIRI</p> <p>Funcionario Designado / División DRSCI.</p>	<p>Registro Gestor documental</p> <p>Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-.</p> <p>Documentos Soporte</p>	X

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN GRUPO SIRI PROCESO: DISCIPLINARIO	Versión	1
		Fecha	02/12/2022
		Código	DI-P-68

N.	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL
9	<p>Hacer Seguimiento a Respuestas Devueltas Si la dirección de notificación del peticionario no corresponde y la empresa de correo devuelve el oficio de respuesta, -si existe la información de la dirección de notificación, se corrige- y se envía como se anuncia en la actividad 7 y 8 del presente procedimiento.</p> <p>Si el correo electrónico del peticionario rechaza el envío, pero informa dirección física, se procederá a enviar la respuesta por medio físico de acuerdo con lo establecido en la actividad 7 y 8 del presente procedimiento.</p> <p>Si el peticionario -incluido los anónimos- no informa dirección de notificación, se notificará y comunicará el oficio de respuesta en los términos de ley.</p>	Funcionario Designado / División DRSCI.	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-. Documentos Soporte Registro Gestor documental	X
10	<p>Entregar a Archivo El funcionario designado recibe los soportes de las respuestas enviadas, organizando los oficios por el más antiguo al más reciente y archiva en las carpetas del archivo de gestión de la División DRSCI.</p>	Funcionario Designado / División DRSCI.	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-. Documentos Soporte	N/A

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
16/11/2018	1	Actualización a la norma ISO 9001:2015
31/07/2022	2	Teniendo en cuenta lo dispuesto en el memorando 005 del 22 de julio de 2022, referente a la "Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC", se actualiza este documento conforme a los lineamientos establecidos para la gestión de la información documentada; por lo anterior, se aplica la nueva plantilla y su codificación toda vez que este documento se encontraba identificado con el código PRO-GD-SI-002.
01/12/2022	1	Conforme a la actualización del mapa de procesos y al Decreto 1851 de 2021, se traslada la documentación al proceso Disciplinario, reiniciando la versión del documento, el cual se encontraba identificado con el código DO-P-13.