

 InderPalmira INSTRUMENTO DEL GOBIERNO Y LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA DE ACCESOS Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA DE ACCESOS Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN IMDER PALMIRA

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la administración de accesos a los sistemas de información y la gestión de requerimientos de información (PQRS), garantizando seguridad, control, trazabilidad y atención oportuna a la ciudadanía.

2. ALCANCE

Aplica para:

- Sistemas de información institucionales
- Portal web institucional
- Correos electrónicos institucionales
- Plataforma de PQRS y ventanilla única
- Accesos a aplicaciones y bases de datos

3. RESPONSABLES

Rol	Responsabilidad
Área TIC	Administración de accesos y sistemas
Administrador de Sistemas	Creación, modificación y control de usuarios
Ventanilla Única	Recepción y gestión de solicitudes
Líderes de proceso	Validación de accesos y respuestas
Usuarios	Uso adecuado de credenciales

4. DEFINICIONES

- **Acceso:** Permiso autorizado a sistemas o información
- **Usuario:** Persona autorizada para ingresar a sistemas
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- **Requerimiento de información:** Solicitud formal de datos o servicios

 InderPalmira INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA DE ACCESOS Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Administración de accesos

Actividades:

- Crear usuarios según solicitud autorizada
- Asignar roles y permisos según funciones
- Configurar políticas de seguridad (contraseñas, bloqueos)
- Mantener inventario de usuarios

5.2 Solicitud de acceso

1. Usuario solicita acceso (formato o correo)
2. Líder de área aprueba
3. Área TIC crea usuario
4. Se entrega acceso seguro al usuario

5.3 Modificación o retiro de accesos

- Actualización por cambio de cargo
- Bloqueo por inactividad
- Eliminación por retiro del funcionario

5.4 Control y monitoreo

- Revisión periódica de usuarios activos
- Auditoría de accesos
- Detección de accesos no autorizados

6. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

6.1 Recepción de solicitudes

Los requerimientos pueden llegar por:

- Portal web (PQRS) <https://imderpalmira.gov.co/radicar-una-pqrl/>
- Correo institucional
- Ventanilla única
- Atención presencial o telefónica

 InderPalmira INSTRUMENTO DEL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN DE PALMIRA NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA DE ACCESOS Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

6.2 Registro de solicitud

- Asignación de número de radicado
- Clasificación (petición, queja, reclamo, solicitud)
- Registro en sistema o base de datos

6.3 Asignación

- Se envía al área responsable
- Se define tiempo de respuesta

6.4 Gestión y respuesta

- Análisis de la solicitud
- Elaboración de respuesta
- Validación por líder de proceso
- Envío al ciudadano

6.5 Seguimiento

- Control de tiempos de respuesta
- Verificación de cierre
- Archivo de evidencia

7. TIEMPOS DE RESPUESTA (SUGERIDO)

Tipo	Tiempo
Peticiones	15 días hábiles
Quejas	15 días
Reclamos	15 días
Solicitudes de información	10 días

 InderPalmira INSTRUMENTO DEL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN DE PALMIRA NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA DE ACCESOS Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

8. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Meta
Cumplimiento de respuestas	Solicitudes atendidas / recibidas	≥ 95%
Tiempo promedio de respuesta	Tiempo total / N° solicitudes	≤ 15 días
Control de accesos	Usuarios activos auditados	100%

9. REGISTROS

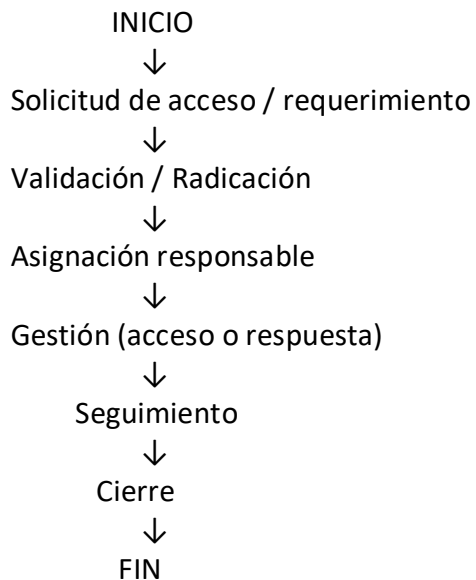
- Registro de usuarios y accesos
- Bitácora de accesos
- Registro PQRS
- Reportes de seguimiento

10. NORMATIVIDAD

- Ley 1712 de 2014 (Transparencia)
- Ley 1581 de 2012 (Protección de datos)
- Decreto 1078 de 2015
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)

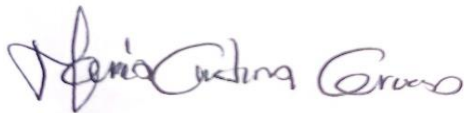
 InderPalmira INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA DE ACCESOS Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Actualización:01/07/2024	
		Versión: 03	

11. DIAGRAMA



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	04/09/2025	Creación del procedimiento



MARIA CRISTINA GRUESO
Directora Administrativa de Desarrollo Institucional