









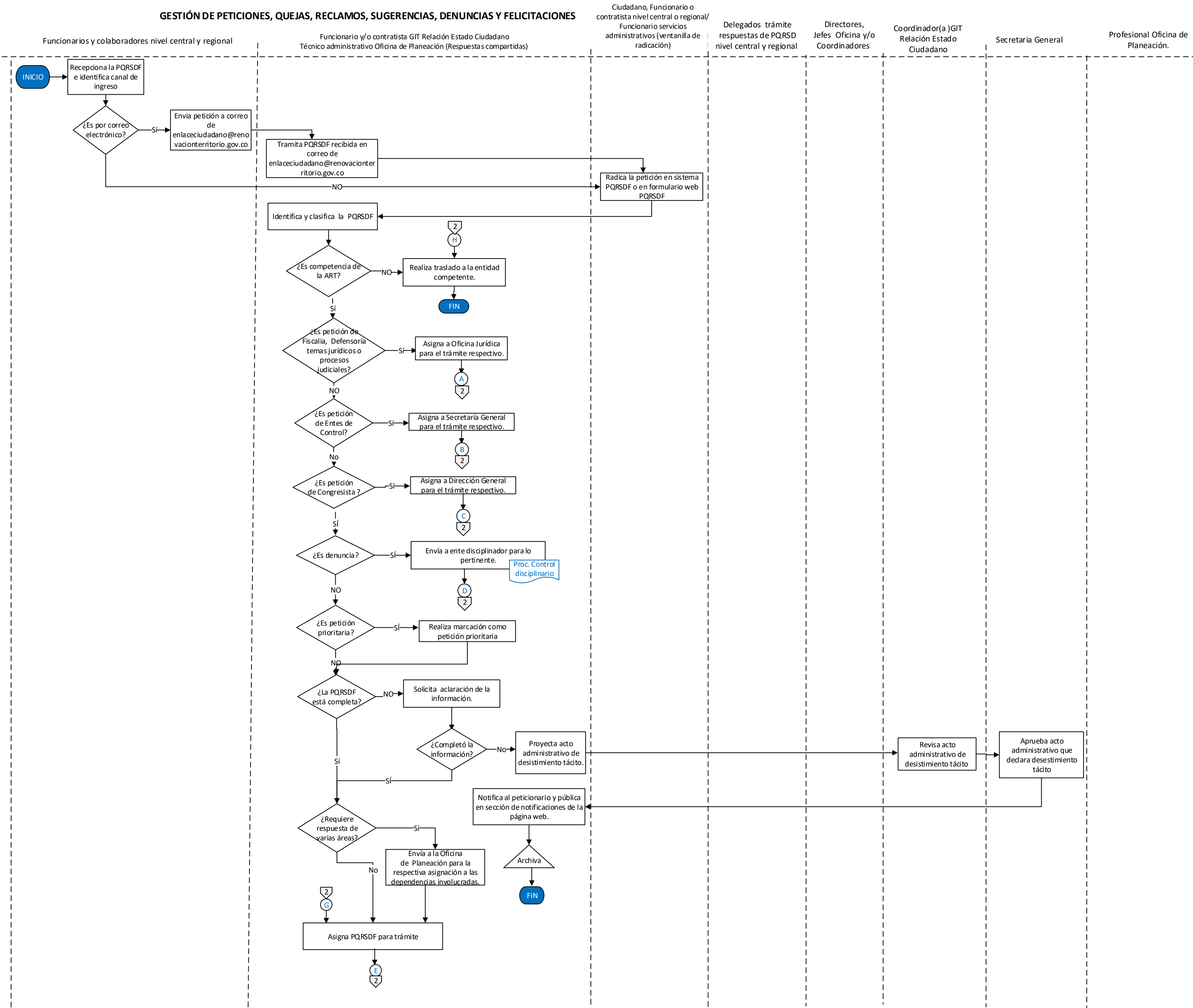


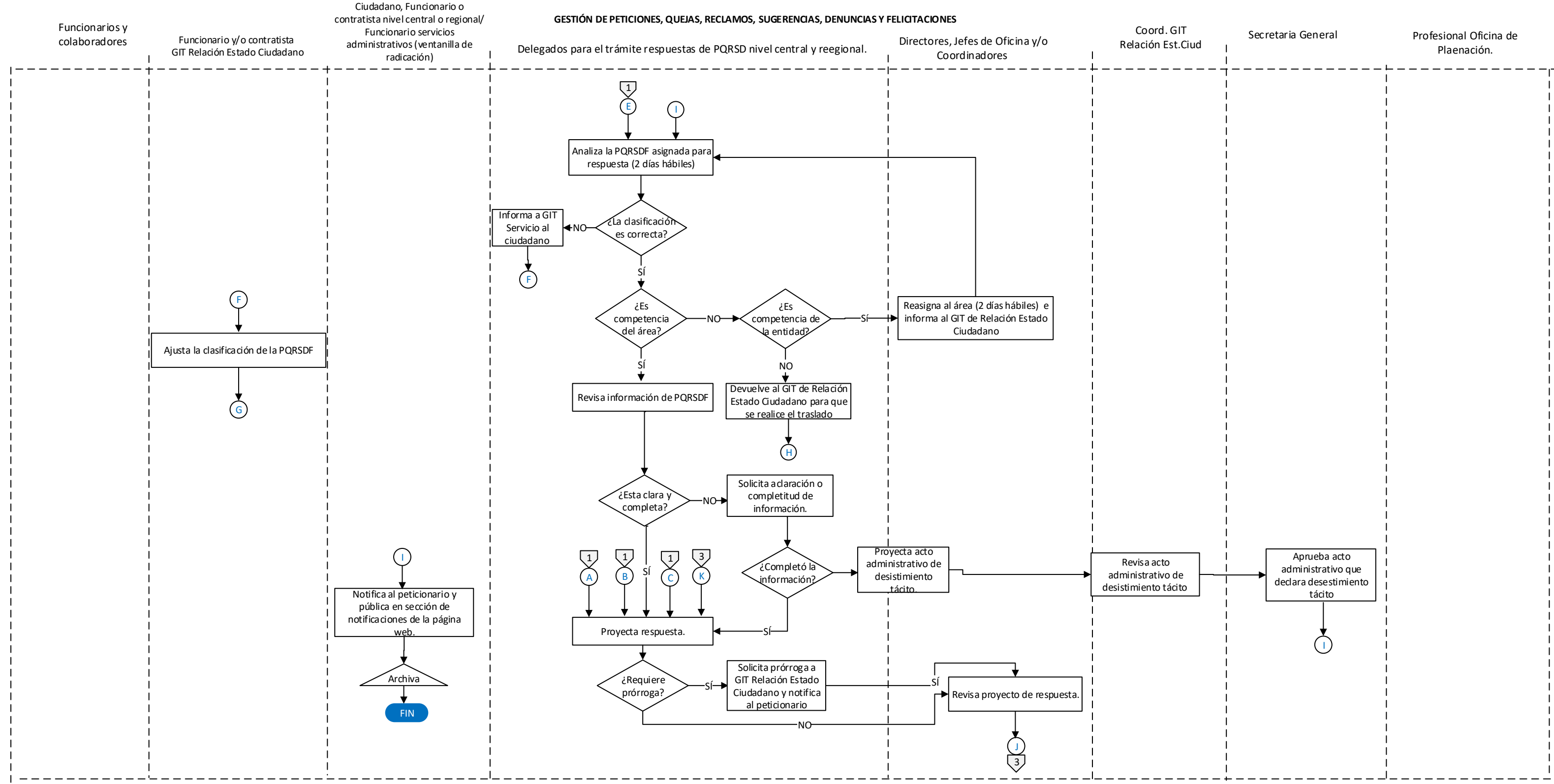
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES				 Agencia de Renovación del Territorio - ART
	SERVICIO AL CIUDADANO				
	GIT Relación Estado Ciudadano	Código: PD-SC-01	Versión: 07	Fecha de publicación : 18/12/2023	
1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	Brindar una atención oportuna y adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por la ciudadanía y los grupos de interés, a través de los canales oficiales establecidos, velando por dar cumplimiento al derecho que tienen de obtener respuestas con oportunidad, coherencia, calidez y calidad, en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente.				
2. ALCANCE	Aplica a todos los servidores públicos y contratistas de la Agencia, tanto en el nivel central como en el regional. Inicia con la recepción de la solicitud de la ciudadanía y los grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención habilitados para tal fin, y finaliza con la elaboración y la publicación del informe de gestión de PQRSDF.				
3. DEFINICIONES	1. Abreviaturas ART: Agencia de Renovación del Territorio CCA: Código Contencioso Administrativo GIT: Grupo Interno de Trabajo PDET: Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial PNIS: Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 2. Definiciones Ver Anexo				
4. CONDICIONES GENERALES	1. NORMATIVIDAD APLICABLE Los servidores públicos y contratistas de la ART deben atender de manera oportuna y de fondo todas las PQRSDF que presenten las personas naturales o jurídicas a la Entidad, en riguroso cumplimiento de las siguiente normatividad: 1.1 Constitución Política de Colombia, art. 23 1.2 Decreto 2232 de 1995, artículos 8 y 9 1.3 Ley 190 de 1995, art. 54 1.4 Decreto 2623 de 2009, art.12 1.5 Ley 1474 de 2011, art. 76 1.6 Ley 1437 de 2011, artículos 7 al 9 (numerales 3,7 y 9). 1.7 Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" 1.8 Ley 1712 de 2014, art. 11, literal h 1.9 Decreto 103 de 2015, art. 52 1.10 Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno - Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición 1.11 Decreto 2641 de 2012, artículos 2, 3, 4 y 5 1.12 Ley 1755 de 2015 1.13 Decreto 124 de 2016 1.14 Decreto 1166 de 2016 1.15 Resolución 00379 de 2017 de la Agencia de Renovación del Territorio 2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN 2.1 Los canales dispuestos por la Entidad para la recepción de PQRSDF son: telefónico, presencial, virtual (formulario web, correo electrónico, chat, videollamada, redes sociales) y correspondencia. 2.2 Todos los servidores públicos de la Agencia en caso de recibir una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de manera directa, (correo electrónico, comunicación escrita, llamada telefónica o una atención personal) deberán direccionar de manera inmediata al sistema de información unificado de PQRSDF 2.3 Todos los correos electrónicos recibidos por parte de los servidores públicos, que contengan PQRSDF de los ciudadanos, deben ser direccionados al correo electrónico: enlaceciudadano@renovaciónterritorio.gov.co, para que sean radicados en el sistema de PQRSDF. 2.4 Las PQRSDF deben estar centralizadas en el sistema dispuesto por la Entidad para este fin. 2.5 Para la atención de las PQRSDF se debe tener en cuenta los lineamientos establecidos en la Resolución 379 de 2017, el protocolo de atención al ciudadano y el Manual de Gestión de PQRSDF. 2.6 El Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado Ciudadano será el encargado de escalar al ente disciplinador las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular. 2.7 La no respuesta de las PQRSDF en término ni de fondo constituyen falta disciplinaria. 2.8 Los tiempos para dar respuestas están determinados por la Ley 1755 de 2015 y son: • Derecho de petición en interés general o particular: 15 días hábiles • Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles • Formulación de consultas: 30 días hábiles • Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles • Informes a congresistas: 5 días hábiles • Petición de copias: 3 días hábiles 2.9 Para las PQRSDF presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se atenderá lo dispuesto en el artículo 21 de la Resolución 379 dde 2017, expedida por la ART. Si la petición es verbal se debe grabar, dejar constancia de recibido y dar traslado al GIT Relación Estado Ciudadano para gestionar la traducción y dar continuidad a este procedimiento. 2.10 Las PQRSDF radicadas por parte de entes de control, como la Contraloría y la Procuraduría, deberán ser asignadas a la Secretaría General. 2.11 Las PQRSDF realizadas por el Congreso de la República se asignarán a la Dirección General de la ART. 2.12 Las PQRSDF realizadas por la Defensoría del Pueblo y la Fiscalía General de la Nación deben ser asignadas a la Oficina Jurídica de la ART. 2.13 Las PQRSDF que no sean contestadas en los términos de ley, previa verificación por parte del GIT Relación Estado Ciudadano, deberán ser reportadas a la Oficina Jurídica, dependencia que adelantará las actuaciones disciplinarias a que haya lugar. 2.14 Las PQRSDF recibidas que contengan pretensiones o solicitudes relacionadas con las competencias a cargo de la Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos serán asignadas a dicha Dirección. 2.15 Las PQRSDF recibidas que contengan pretensiones y solicitudes relacionadas con asuntos étnicos, DecretoS Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, serán asignadas a la Dirección de Programación y Gestión para la Implementación. 2.16 Las alertas tempranas no son PQRSDF; sin embargo, cuando se reciban en los canales de servicio al ciudadano, serán trasladadas al asesor designado por el Despacho de la Dirección General para continuar con el trámite correspondiente. 2.17 Cuando la petición requiera escalamiento de respuesta de más de dos áreas, la misma debe estar firmada por cada director, subdirector, jefe o coordinador, y debe cargarse como documentos anexos en el sistema de PQRSDF. 2.18. De acuerdo con el asunto de la petición, se analiza el nivel de especialidad para identificar competencia de respuesta: - Primer nivel. Información básica (es municipio PDET, está priorizado, es municipio PNIS, sedes y puntos de atención). Responde GIT Relación Estado Ciudadano - Segundo nivel. Información con mayor grado de especialización. Responde la dependencia correspondiente. Si las dependencias del nivel central requieren insumos del nivel regional, deben suministrarlos en el tiempo solicitado. 2.19. Todas las dependencias (central y regional) deben cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio que se establezcan.				
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
1	Recibir las PQRSDF	Recibir la PQRSDF allegada por la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la ART.	Funcionarios y colaboradores	No aplica	La PQRSDF, sea física, verbal, telefónica y/o por medios electrónicos
2	Registrar las PQRSDF en el sistema	Una vez recibida la PQRSDF se registra en el Sistema de PQRSDF, de acuerdo con los canales por la que fue recibida: 1. Física: si la petición se recibe en documento físico, el funcionario o contratista responsable de la ventanilla de radicación registra la petición en el Sistema de PQRSDF de la Agencia. 2. Correo electrónico Enlace Ciudadano: si la solicitud ingresa al buzón de enlaceciudadano@renovaciónterritorio.gov.co, el responsable asignado del GIT Relación Estado Ciudadano enviará la solicitud al responsable de la ventanilla de radicación, quien procederá a ingresarla al Sistema de PQRSDF de la Agencia. 3. Formulario web: si la solicitud se realiza por el formulario web, esta inicia el trámite directamente en el Sistema de PQRSDF. 4. Redes Sociales: si la solicitud ingresa por redes sociales, el responsable de su manejo en la Oficina de Comunicaciones envía la solicitud al correo electrónico enlaceciudadano@renovaciónterritorio.gov.co, para su radicación en el Sistema de PQRSDF por parte del funcionario o contratista responsable de la ventanilla de radicación. 5. Telefónica o verbal: si la PQRSDF se realiza de manera verbal, telefónica, o es allegada por cualquier otra instancia (audiencias públicas, foros y otros), el funcionario o contratista de la ART que conoce de la misma registra la petición en el Sistema de PQRSDF de la Agencia. 6. Correos electrónicos de los funcionarios y/o contratistas: la solicitud que ingrese directamente a los correos electrónicos institucionales, de los funcionarios o contratistas de la ART, se deberá redirigir a la cuenta enlaceciudadano@renovaciónterritorio.gov.co, para su radicación en el Sistema de PQRSDF por parte del funcionario o contratista responsable de la ventanilla de radicación.	Funcionario y/o contratista responsable de la Ventanilla de Radicación Funcionarios y colaboradores de las dependencias Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano designado Oficina de Comunicaciones	No aplica	Número de radicado en el Sistema PQRSDF

		GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES				 Agencia de Renovación del Territorio - ART
		SERVICIO AL CIUDADANO				
		GIT Relación Estado Ciudadano	Código: PD-SC-01	Versión: 07	Fecha de publicación : 18/12/2023	
3	Identificar y asignar tipología la PQRSDF	<p>Una vez recibida la PQRSDF, el GIT Relación Estado Ciudadano la identifica y la clasifica de la siguiente manera:</p> <p>1. De acuerdo con el contenido de la PQRSDF se define la tipología y tema: petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación.</p> <p>2. Revisa si es competencia de la ART o no. En caso de NO competencia (total o parcial) el GIT Relación Estado Ciudadano procede a realizar el traslado por competencia. Si es competencia de la ART (total o parcial) continúa el proceso de identificación y asignación de tipología.</p> <p>3. Revisa si la petición está completa. Si no está completa pasa a la actividad N.º 6. Si está completa continúa el proceso de identificación y asignación de tipología.</p> <p>4. Se identifica si es petición prioritaria o denuncia:</p> <p>Si es denuncia: se envía al Ente Disciplinador de la ART para el procedimiento pertinente.</p> <p>Si es petición prioritaria: se marca como tal en el sistema de PQRSDF, con el fin de dar respuesta en el menor tiempo posible.</p> <p>Las peticiones prioritarias son:</p> <p>a. Reconocimiento de un derecho fundamental</p> <p>b. Evitar un perjuicio irremediable</p> <p>c. Petición presentada por un periodista</p> <p>d. Petición presentada por un niño, niña o adolescente</p> <p>e. Petición presentada por personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial</p> <p>5. Determina el área competente para dar respuesta.</p> <p>Nota: en el evento de existir una inquietud jurídica para resolver el trámite de una denuncia y/o derecho de petición, y/o queja y/o reclamos y/o sugerencia, el GIT Relación Estado Ciudadano solicitará a la Oficina Jurídica un concepto verbal o escrito, según sea el caso, todo con el fin de proporcionar el apoyo legal para resolver de manera acertada y dando cumplimiento a la misión de la Entidad, determinando si de ello se deriva una investigación fiscal, proceso de control interno disciplinario o el traslado para el inicio de un proceso penal o disciplinario.</p>	Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano		PQRSDF clasificada en el sistema	
4	Asignar la PQRSDF para trámite	<p>Direccionar la solicitud a la dependencia competente para su trámite y respuesta. La asignación se le hace al delegado para PQRSDF de la respectiva dependencia y en el sistema se marca informada al director, jefe de oficina y/o coordinador.</p> <p>Nota 1: si la petición requiere respuesta de varias dependencias de la Entidad, se asigna a la Oficina de Planeación para su gestión, consolidación y envío de respuesta al peticionario.</p> <p>Nota 2: una vez se asigna la PQRSDF, el Sistema envía alertas mediante correo electrónico, informando la asignación de la PQRSDF al delegado para el trámite de respuesta.</p>	Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano	No aplica	PQRSDF asignada	
5	Analizar la PQRSDF asignada para respuesta	<p>Analizar la PQRSDF asignada y realizar las siguientes validaciones:</p> <p>1. ¿La clasificación establecida para la PQRSDF es correcta? Si: continuar con el punto 2 de esta actividad. NO: informar al GIT Relación Estado Ciudadano vía correo electrónico para realizar el cambio en la clasificación.</p> <p>2. ¿El requerimiento es competencia de la dirección, subdirección, oficina o grupo interno de trabajo? Si: continuar con la actividad 7. NO: trasladar directamente a la dependencia que considere competente para responder la petición. Nota: esta verificación no debe exceder dos (2) días hábiles en caso de no ser competencia, por lo que el área a la que se le asignó la petición debe realizar el traslado interno a la dependencia competente dentro de este término.</p> <p>3. ¿La información suministrada por el peticionario está completa y es clara? Si: continúa en la actividad 7. NO: continúa con la actividad 6.</p>	Funcionario y/o contratista de la dependencia delegado para el trámite de respuestas de las PQRSDF Director, subdirector, jefe de oficina o coordinador de cada dependencia		Observaciones en el sistema	
6	Solicitar ampliación y/o aclaración de información	<p>Se solicita ampliación y/o aclaración de información del requerimiento al peticionario.</p> <p>Nota 1: esta solicitud la hace el GIT de Relación Estado Ciudadano cuando la necesidad de ampliación y/o aclaración se identifica No 2. Cuando la necesidad es identificada por la dependencia en la actividad 5, la dependencia solicita directamente al peticionario la ampliación y/o aclaración, e informa al GIT Relación Estado Ciudadano, si el peticionario completó o no la información en debida forma y dentro de los términos de ley.</p> <p>Nota 2: si el peticionario no amplía o aclara el contenido del requerimiento, se entenderá que ha desistido de su solicitud, en tal caso la Secretaría General suscribirá el acto administrativo en el cual se determina el desistimiento tácito y se procede con el archivo del expediente.</p>	Funcionario y/o contratista de la dependencia delegado para el trámite de respuestas de las PQRSDF Funcionario del GIT Relación Estado Ciudadano designado Secretaría General	No aplica	Solicitud en el sistema anexa a la petición Acto administrativo de desistimiento	
7	Proyectar respuesta	<p>El delegado para el trámite de PQRSDF de cada dependencia proyecta la respuesta al requerimiento, cumpliendo con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, precisión, consecuencia y calidez.</p> <p>Si la respuesta corresponde a:</p> <p>1. Traslado por competencia: el funcionario y/o contratista encargado proyecta un oficio de traslado por competencia a la entidad competente y un oficio al peticionario informando el traslado efectuado.</p> <p>2. Respuesta parcial: cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el delegado para el trámite de PQRSDF proyecta la respuesta, informado al peticionario los motivos y la fecha en la que se resolverá el requerimiento, la cual no podrá ser mayor al tiempo inicialmente establecido. La solicitud de ampliación de términos se debe realizar antes del vencimiento de los términos señalados en la ley.</p> <p>Nota: en caso que la información o documentos requeridos estén clasificados como información reservada se indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de la información o documentación. Si el peticionario insiste en su petición de información o documentos reservados según las disposiciones legales, el responsable de atender el requerimiento enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, el cual decidirá sobre el tema dentro de los diez (10) días siguientes.</p>	Funcionario y/o contratista de la dependencia delegado para el trámite de respuestas de las PQRSDF Director, subdirector, jefe de oficina o coordinador de cada dependencia Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano	No aplica	Respuesta proyectada en el sistema	
8	Revisar el proyecto de respuesta	<p>Una vez proyectada la respuesta, el director o jefe de oficina verifica que la respuesta proyectada atienda la solicitud inicial y cumpla con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, precisión, consecuencia y calidez, para su respectiva aprobación. Si la respuesta no está conforme devuelve para los ajustes correspondientes (pasa a la actividad 7). Si está conforme y es respuesta única pasa a la actividad 10. Si está conforme y es respuesta compartida con otras dependencias, remite a la Oficina de Planeación para su consolidación, mínimo 3 días antes del vencimiento de la petición, y pasa a la siguiente actividad.</p>	Director, subdirector, jefe de oficina o coordinador de cada dependencia		Respuesta firmada en el sistema	
9	Consolidar la respuesta	<p>Recibir la respuesta de las diferentes dependencias involucradas en la petición. Revisar que la respuesta proyectada atienda la solicitud y cumpla con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, precisión, consecuencia y calidez. Si no está conforme con las respuestas devuelve a la respectiva dependencia para su ajuste (actividad 7). Si está conforme consolida la respuesta al peticionario y continúa con la siguiente actividad.</p>	Funcionario y/o contratista Oficina de Planeación		Respuesta consolidada y firmada en el sistema	
10	Responder y cerrar la PQRSDF	<p>Una vez aprobada la respuesta y debidamente firmada por el director, subdirector, jefe de oficina o coordinador, se remite al peticionario junto con los anexos correspondientes. En el Sistema PQRSDF la petición se marca para envío y se realiza la gestión de la respuesta al correo notificación@renovacionterritorio.gov.co, de acuerdo con las instrucciones del procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales del GIT Servicios Administrativos. Luego de esto se termina el trámite en el Sistema PQRSDF.</p> <p>Nota 2: si la petición involucra a 2 o más áreas, cada área envía su respuesta y la carga como anexo dentro del Sistema a la petición inicial.</p> <p>Nota 3: el envío de la respuesta se realiza a través del canal definido por el peticionario en la radicación inicial (correo electrónico o correspondencia física).</p>	Funcionario y/o contratista de la dependencia delegado para el trámite de respuestas de PQRSDF Director, subdirector, jefe de oficina o coordinador de cada dependencia Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano Funcionario y/o contratista GIT Servicios Administrativos encargado de correspondencia	No aplica	Respuesta notificada	

		GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES				
		SERVICIO AL CIUDADANO				
		GIT Relación Estado Ciudadano	Código: PD-SC-01	Versión: 07	Fecha de publicación : 18/12/2023	
11	Realizar seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta a las PQRSDF	<p>Semanalmente se remite a las dependencias el reporte estadístico que arroja el sistema sobre el estado de las PQRSDF.</p> <p>Nota: el último día del vencimiento se remite un correo de alerta.</p> <p>Si las respuestas se dieron dentro de términos de ley continua con la actividad 3. Si se evidencia incumplimiento del término en la respuesta de las PQRSDF, se notifica mediante memorando a los directores, jefes de oficina y/o coordinadores.</p> <p>Nota: es deber de cada área hacer seguimiento a sus PQRSDF para cumplir con el término legal de respuesta.</p>	Funcionarios y/o contratistas GIT Relación Estado Ciudadano		Correo electrónico enviado a las dependencias con el reporte y/o alerta	
12	Reportar incumplimiento de términos en la respuesta de PQRSDF	Mensualmente o cada vez que se presente, se reporta mediante memorando a los directores, jefes de oficina y/o coordinadores, las PQRSDF que no fueron respondidas dentro de los términos legales, para la respectiva justificación.	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano	No aplica	Memorando a las dependencias de reporte de PQRSDF respondidas fuera de términos Respuesta de las dependencias al memorando	
13	Reportar el incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSDF al ente disciplinador	Mensualmente, el incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSDF se reporta mediante memorando al Ente Disciplinador de la ART para que se adelanten las acciones correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el <u>Procedimiento Control Disciplinario Interno</u> .	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano	No aplica	Memorando de traslado al Ente Disciplinador	
14	Evaluar las respuestas emitidas por la entidad	Trimestralmente, se evalúan las respuestas emitidas a las PQRSDF, a través de una muestra aleatoria por cada dependencia, con el fin de analizar el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, precisión, consecuencia y calidez. El informe de calidad se envía a las dependencias para que se adelanten las mejoras que sean pertinentes.	Funcionarios y/o contratistas GIT Relación Estado Ciudadano		Informe trimestral de calidad de las repuestas compartido con las dependencias	
15	Elaborar y publicar informes de gestión de PQRSDF	Trimestralmente se elabora el informe de gestión de PQRSDF, con la información estadística relevante y el registro público de PQRSDF, de acuerdo con la normativa vigente. Este informe es publicado en la pagina web de la ART. Adicionalmente, finalizada cada vigencia se consolida y se publica el informe final de la gestión de PQRSDF.	Funcionarios y/o contratistas GIT Relación Estado Ciudadano Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano	No aplica	Informe trimestral de gestión de PQRSDF publicado Informe anual de gestión de PQRSDF publicado	
6. PRODUCTO O SERVICIO QUE SE ENTREGA						
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas						
7. DOCUMENTOS ASOCIADOS						
1.Caracterización del proceso 2.Procedimiento radicación de entrada 3. Protocolos de atención al ciudadano 3. Manual de Gestión de PQRSDF 4. Instructivo ORFEO - PQRSDF 5. Normograma del proceso 6. Procedimiento Control Disciplinario Interno 7. Mapa de riesgos del proceso 8. Diagrama de flujo del procedimiento						
8. CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS				
2	09/08/2019	Se ajustan todos los campos del procedimiento y el nombre.				
3	24/10/2019	Se ajustan actividad N°. 9 y se incluyen nuevos puntos de control.				
4	28/12/2020	Se incluyen nuevas políticas de operación en el campo "4. condiciones generales".				
5	23/09/2021	Se ajustan políticas de operación en el punto 1.2 y se incluye nuevo punto de control en la actividad N°6				
6	02/04/2022	Se ajusta políticas de operación en el punto 2.5, se ajusta actividad N°6 y se incluye Nota 1, se incluye nuevo punto de control en la actividad N°7, se ajusta actividad N°8, se ajusta actividad N°9. Se incluye actividad N°.11 y Política de operación 2.15				
7	23/11/2023	Se incluye anexo de definiciones, se realizan ajustes en las políticas de operación del procedimiento, se ajustan las actividades, las descripciones, se aclaran responsables y registros.				
Elaboró		Revisó		Aprobó		
Nombre: Hernán Dario Cortes Chaparro / Diana Carolina Morales López / Nastacia Espinosa Cheviakov Cargo: Gestor T1 Grado 09 / Analista T1 04 / Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: 9/10/2023		Nombre: Nastacia Espinosa Cheviakov Cargo: Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: 23/11/2023		Nombre: Adriana del Carmen Oviedo Lozada Cargo: Secretaria General Fecha: Se aprueba mediante correo electrónico del 23 de noviembre de 2023		

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES





Funcionarios y colaboradores	Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano	Ciudadano, Func o contr (ventanilla radicación), Func o colaborador que recibe petición verbal o telefonica.	Delegados para el trámite respuestas de PQRSDF nivel central y regional.	Directores, Jefes de Oficina y/o Coordinadores	Coord. GIT Relación Est.Ciud	Secretaría General	Profesional Oficina de Planeación
	<p>1</p> <p>Realiza seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta a las PQRSDF.</p> <p>¿Hay incumplimiento en términos de respuesta?</p> <p>SÍ</p> <p>Reporta incumplimiento PQRSDF a ente disciplinador.</p> <p>No</p> <p>Evalua la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la entidad a partir de una muestra aleatoria.</p> <p>Elabora y publica informes de gestión de PQRSDF</p> <p>FIN</p>			<p>2</p> <p>¿Está conforme?</p> <p>NO</p> <p>Devuelve para ajustes.</p> <p>SÍ</p> <p>¿Es respuesta compartida?</p> <p>SÍ</p> <p>Envía a Oficina de Planeación para su consolidación (3 días antes de su vencimiento)</p> <p>No</p> <p>Cada área responsable da respuesta y cierra a la PQRSDF solicitando al correo: notificacion@renovacionterritorio.gov.co el envío por correo certificado.</p>			<p>Consolida respuesta</p>