






		GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES			Código: PD-RC-01
		PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			Versión: 03
		GIT DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO			Fecha de publicación : 25-05-2026
1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO:		Bridar 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 normativa 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 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 Y ABREVIATURAS		Remítase al Anexo Procedimiento PD-RC-01 Numeral 3.			
4. CONDICIONES GENERALES		Remítase al Anexo Procedimiento PD-RC-01 Numeral 4			
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD DE CONTROL	REGISTRO
1	Recibir y Registrar las PQRSDF en el sistema	<p>Recibir la PQRSDF allegada por la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la ART.</p> <p>Una vez recibida la PQRSDF se registra en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de acuerdo con los canales por la que fue recibida:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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@renovacionterritoio.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@renovacionterritoio.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 redireccionar a la cuenta enlaceciudadano@renovacionterritoio.gov.co, para su radicación en el Sistema de PQRSDF por parte del funcionario o contratista responsable de la ventanilla de radicación. 	<p>Funcionario y/o contratista responsable de la Ventanilla de Radicación</p> <p>Funcionarios y colaboradores de las dependencias</p> <p>Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano</p>	No aplica	Número de radicado en el Sistema de gestión Documental ORFEO
2	Identificar y asignar tipología a la PQRSDF	<p>Una vez recibida la PQRSDF, el GIT Relación Estado Ciudadano la identifica y la clasifica de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa si la petición está completa, en caso de no estar completa pasa a la actividad N.º 6. Si está completa continúa con la revisión de competencia. 2. Revisa si es competencia de la ART o no. En caso de NO competencia el GIT Relación Estado Ciudadano procede a realizar el traslado por competencia. <p>Si es competencia de la ART (total o parcial) continúa el proceso de identificación y asignación de tipología.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. De acuerdo con el contenido de la PQRSDF se define la tipología (de acuerdo con la desagregación establecidas por el sistema de gestión documental y las políticas de operación) 4. Si se trata de una queja y esta hace referencia a conductas presuntamente contrarias al actuar de un servidor público, se remitirá al ente disciplinario de la ART. En caso de que la queja esté relacionada con asuntos administrativos, de gestión o misionales, se asignará al área competente y se informará al ente disciplinario para el trámite correspondiente. 5. Si se trata de una denuncia por actos de corrupción, esta será asignada a la Oficina Jurídica de la ART para el trámite y procedimiento correspondiente. <p>Si es petición prioritaria: se marcará como tal en el sistema de PQRSDF, con el fin de mayor celeridad a la respuesta.</p> <p>Las peticiones prioritarias son:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reconocimiento de un derecho fundamental b. Evitar un perjuicio irremediable c. Petición presentada por un periodista d. Petición presentada por un niño, niña o adolescente e. Petición presentada por personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial <ol style="list-style-type: none"> 6. Identificar si dentro de la petición se solicita información susceptible de vulnerar el derecho de habeas data, en caso de identificar esta circunstancia se marca como tal. 7. Determina el área competente para dar respuesta. <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 acortada 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>	<p>Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano</p>		PQRSDF clasificada en el sistema de gestión Documental ORFEO
3	Asignar la PQRSDF para trámite	<p>Direccionar la solicitud a la dependencia competente para su trámite y respuesta, esta asignación se realizará al usuario jefe establecido en el sistema de gestión Documental.</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, siempre que la misma no venga dirigida por parte de un ente de control o el congreso de la república, en tal caso se procederá de acuerdo con la política de operación ítem m del numeral iii. De la Gestión de las PQRSDF.</p> <p>Nota 2: Una vez se asigna la PQRSDF, el Sistema envía alertas mediante correo electrónico, informando la asignación de la PQRSDF.</p>	<p>Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano</p>	No aplica	PQRSDF Asignada al Sistema de Gestión Documental ORFEO
4	Analizar la PQRSDF asignada para respuesta	<p>Analizar la PQRSDF asignada y realizar las siguientes validaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La clasificación establecida para la PQRSDF es correcta? <p>Si: continuar con el punto 2 de esta actividad.</p> <p>NO: informar al GIT Relación Estado Ciudadano vía correo electrónico para realizar el cambio en la clasificación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. ¿El requerimiento es competencia de la dirección, subdirección, oficina o grupo interno de trabajo? <p>Si: continuar con la actividad 6.</p> <p>NO: Reasignar directamente a la dependencia que considere competente para responder la petición.</p> <p>Nota 1: Esta verificación no podrá exceder de dos (2) días hábiles, en caso de tratarse de un requerimiento emitido por un ente de control o petición de un congresista, el plazo se reduce a 1 (uno) día hábil; en caso de no realizar el traslado en estos términos, la dependencia se hará cargo de la petición de manera integral.</p> <p>Nota 2: El requerimiento debe ser reasignado directamente al competente y no ser devuelto al Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado Ciudadano</p> <p>Nota 3: La reasignación siempre debe contar con la debida justificación</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. ¿La información suministrada por el peticionario está completa y es clara? <p>Si: continua en la actividad 6.</p> <p>NO: continúa con la actividad 5.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. ¿La PQRSDF es competencia total de la ART? <p>Si: Continúa en la actividad 6.</p> <p>NO: (Es competencia parcial) Continúe con la actividad 6 teniendo en cuenta que es necesario realizar el traslado de los puntos que no son competencia de la ART, dentro de los cinco(5) días hábiles siguientes a la recepción, además de proyectar la respuesta de lo que corresponde a la ART.</p>	<p>Funcionario y/o contratista con usuario jefe el sistema de Gestión Documental PQRSDF</p> <p>Director, subdirector, jefe de oficina o coordinador de cada dependencia</p>		Observaciones registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

5	Solicitar ampliación y/o aclaración de información	<p>Quien tenga asignada la petición solicita ampliación y/o aclaración de información del requerimiento al peticionario, sin exceder los días diez (10) días siguientes a su radicación.</p> <p>Nota 1: La solicitud de ampliación de información la realiza el Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano cuando se identifica la necesidad de ampliación y/o aclaración en el momento de la radicación.</p> <p>Nota 2: Cuando la necesidad de ampliación y/o aclaración es identificada por la dependencia a la cual fue asignada la solicitud para el trámite de su respuesta, esta solicita directamente al peticionario la información complementaria o la aclaración requerida, y comunica por correo electrónico al GIT de Relación Estado Ciudadano para su reasignación en el sistema de gestión documental.</p> <p>Nota 3: En relación con las solicitudes de aclaración y/o ampliación de información que correspondan a las funciones de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (DSCUI), será esta Dirección quien realice la solicitud y notifique al peticionario la necesidad de ampliación de la información.</p> <p>Nota 4: Si el peticionario completa la información solicitada dentro de los términos de ley establecidos, el GIT Relación Estado Ciudadano reasignará el radicado al área que solicitó la ampliación para que continúe con la actividad 6.</p> <p>Nota 5: si el peticionario no amplía o adara 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> <p>Nota 6: En relación con las solicitudes de ampliación y/o aclaración de información propias de las funciones de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (DSCUI), cuando el peticionario no realice la ampliación y/o aclaración requerida, la DSCUI procederá a suscribir el acto administrativo mediante el cual se declara el desistimiento tácito y se ordena el archivo del expediente.</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la dependencia</p> <p>Funcionario del GIT Relación Estado Ciudadano designado por la Secretaría General</p>		<p>Solicitud de ampliación tramitada en el sistema Gestión Documental ORFEO. Acto administrativo de desistimiento</p>
6	Proyectar respuesta	<p>Para el trámite de PQRSDF, la dependencia proyecta la respuesta al requerimiento, cumpliendo con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, precisión, consecuencia y calidez.</p> <p>Nota: en caso de que la información o documentos requeridos estén clasificados como información reservada la misma se tramita de acuerdo a lo establecido la política de Operación Numeral IV situaciones especiales en la gestión de respuestas a PQRSDF. Peticiones de información clasificada o reservada</p> <p>Si la respuesta corresponde a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Traslado por competencia: el funcionario y/o contratista encargado, proyecta un oficio de traslado por competencia a la entidad competente utilizando el formato FM-RC-15 y un oficio al peticionario utilizando el formato FM-RC-16, informando el traslado efectuado indicando el número de radicado de salida del traslado a la entidad competente, sin exceder los cinco (5) días establecidos en el marco normativo para tal fin. Prórroga: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la dependencia proyectará un oficio de salida, informando al peticionario los motivos y la fecha en la que se resolverá el requerimiento, la cual no podrá ser mayor al doble del tiempo inicialmente establecido utilizando el formato FM-RC-03.V4. La solicitud de prórroga se debe realizar y notificar mediante correo certificado antes del vencimiento de los términos señalados en la ley. <p>Nota 1: Una vez proyectada y subida la solicitud de prórroga asociada, al sistema de gestión documental se solicita vía correo electrónico la aplicación de la prórroga en el sistema al GIT Relación Estado Ciudadano.</p> <p>3. Requerimientos de primer nivel: estos requerimientos son contestados por el GIT de relación estado Ciudadano el cual utilizará para ello los siguientes formatos: FM-RC-04 Formato canales de atención FM-RC-06 Formato_Zona_priorizada FM-RC-07 Formato_Zona_no_priorizada</p> <p>4. Recepción quejas: El GIT de Relación Estado Ciudadano proyectará y remitirá al quejeoso dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su radicación, el oficio donde se informe la recepción de la queja, así como la asignación al ente disciplinario de la ART o al área si se trata de quejas relacionadas con asuntos administrativos, de gestión o misionales.</p> <p>5. Recepción de denuncias por posibles actos de corrupción: El GIT de Relación Estado Ciudadano proyectará y remitirá al denunciante dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su radicación, el oficio donde se informe la recepción de la denuncia, así como la asignación a la Oficina Jurídica.</p> <p>Nota 1: La recepción de quejas y denuncias por parte del GIT de Relación Estado Ciudadano, debe atender lo dispuesto en el Protocolo de Quejas y Denuncias PR-RC-03.</p> <p>Nota 2: Al ser las quejas y denuncias de carácter confidencial, una vez recibida la petición por parte del GIT de Relación Estado Ciudadano se procederá a marcar el radicado como privado para que solo quién lo tenga asignado pueda acceder al contenido.</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la dependencia delegado para el trámite de respuestas de las PQRSDF</p> <p>Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano</p>	<p>No aplica</p>	<p>Proyecto de respuesta subida al sistema</p>
7	Revisar el proyecto de respuesta	<p>Una vez proyectada la respuesta, el director, subdirector, jefe de oficina o coordinador 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.</p> <p>Si la respuesta no está conforme devuelve para los ajustes correspondientes (pasa a la actividad 6).</p> <p>Si está conforme y es respuesta única pasa a la actividad 9.</p> <p>Si está conforme y es una respuesta compartida con otras dependencias, se remite a la Oficina de Planeación, Secretaría General u Oficina Jurídica, según corresponda, para su consolidación, con un mínimo de tres (3) días antes del vencimiento de la misma, actividad 8.</p>	<p>Director, subdirector, jefe de oficina o coordinador de cada dependencia</p>		<p>Respuesta firmada en el sistema</p>
8	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.</p> <p>Si no está conforme con las respuestas devuelve a la respectiva dependencia para su ajuste (actividad 7).</p> <p>Si está conforme consolida la respuesta al peticionario y continúa con la actividad 9.</p>	<p>Funcionario y/o contratista Oficina de Planeación Secretaría General Oficina Jurídica Según corresponda</p>		<p>Respuesta consolidada y firmada en el sistema</p>
9	Notificar y cerrar la PQRSDF	<p>Una vez aprobada y firmada la respuesta, por el director, subdirector, jefe de oficina o coordinador, se carga la misma con los respectivos anexos (si aplica) al sistema de gestión documental y se marca para envío vía correo certificado el cual es el medio Oficial para enviar la notificación de las respuestas a los peticionarios.</p> <p>Nota 1: Antes de marcar para envío vía correo certificado (correo electrónico, dirección física)</p> <ul style="list-style-type: none"> verifique que los datos del peticionario ingresados al sistema de gestión documental sean los correctos (correos electrónicos o dirección física), para que la notificación por correo certificado sea efectiva. Verifique en el contenido de la petición a qué correos electrónicos y/o dirección de correspondencia física está solicitando el peticionario la notificación de la respectiva respuesta. Cuando el requerimiento involucre en su respuesta a La Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito y a otras dependencias de la Agencia, la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito podrá brindar la respuesta de manera independiente realizando el proceso de notificación. <p>Nota 2: En caso de que la notificación vía correo certificado requiera que la respuesta vaya dirigida a más de un peticionario o se necesite enviar a más de un correo electrónico se realiza la gestión de la respuesta al correo notificacion@renovacionterritoio.gov.co, de acuerdo con las instrucciones del procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales del GIT Servicios Administrativos.</p> <p>Nota 3: Las áreas a las que se les asigne usuario notificador serán responsables de remitir las respuestas directamente al peticionario y de incorporar en el oficio de salida las constancias o pruebas de envío correspondientes.</p> <p>Nota 4: En caso de que la notificación no se pueda realizar vía correo certificado (requerimiento anónimo, rebota el correo, No se encuentra la dirección), la respuesta deberá ser publicada en el apartado notificaciones en la página web de la Agencia antes de la fecha de vencimiento de los términos de ley y se deberá subir como anexo en el radicado de salida el pantallazo donde se evidencia la fecha de publicación.</p> <p>Nota 5: El medio Oficial para verificar la notificación de la respuesta a los peticionarios es la prueba de envío emitida por el proveedor del correo certificado contratado por la Agencia, la cual estará cargada en el oficio de salida del sistema de gestión documental, el GIT de Administrativa no generará la planilla para el cierre de la PQRSDF en el sistema de gestión documental cuando no esté cargada la prueba de envío vía correo certificado y/o publicado en la página web.</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la dependencia, encargado de contestar la PQRSDF</p> <p>Funcionario y/o contratista GIT Relación Estado Ciudadano</p> <p>Funcionario y/o contratista GIT Servicios Administrativos encargado de correspondencia</p>		<p>Respuesta notificada vía correo certificado</p>

10	Realizar seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta a las PQRSDF	Semanalmente se verifica el reporte estadístico que arroja el sistema sobre el estado de las PQRSDF y es remitido a las dependencias el último día del vencimiento por correo electrónico a los directores, subdirectores, jefes de oficina o coordinadores como alerta. 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. Nota 1: es deber de cada área hacer seguimiento a sus PQRSDF para cumplir con el término legal de respuesta.	Funcionarios y/o contratistas GIT Relación Estado Ciudadano		Correo electrónico enviado a las dependencias con el reporte y/o alerta
11	Reportar incumplimiento de términos en la respuesta de PQRSDF	Trimestralmente, o cada vez que se presente la situación, se informará mediante memorando a los directores, jefes de oficina y/o coordinadores sobre las PQRSDF que no fueron tramitadas dentro de los términos legales, para que presenten la respectiva justificación dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación. Si se presentan incumplimientos, se continuará con la actividad 12. En caso contrario, se continuará con la actividad 13.	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano	No aplica	Memorando a las dependencias con el reporte de PQRSDF respondidas fuera de términos Respuesta de las dependencias al memorando
12	Reportar el incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSDF al ente disciplinador	Trimestralmente o cada vez que se presente, se reporta mediante memorando al Ente Disciplinador de la ART los memorandos y justificaciones de la actividad 11, 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
13	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 calidad utilizando el formato FM-RC-10. 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	No aplica	Informe trimestral de calidad de las repuestas compartido con las dependencias
14	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. Este informe es publicado en la página web de la ART, garantizando la anonimización de la información y protección de datos personales conforme a la normatividad vigente. 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 GENERADO	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas
--	--

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y ANEXOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterización del proceso 2. Procedimiento radicación de entrada 3. Manual de Gestión de PQRSDF 4. Instructivo ORFEO - PQRSDF 5. Normograma del proceso 6. Procedimiento Control Disciplinario Interno 7. Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales 8. Mapa de riesgos del proceso 9. Diagrama de flujo del procedimiento 10. ABC Derechos de Peticion Ley 1755 de 2015 11. Protocolos de atención al ciudadano 12. Anexo del Procedimiento PD-RC-01 13. Guía de Lenguaje Claro GU-RC-07 14. Protocolo de recepción de quejas y denuncias
---	--

8. CONTROL DE REGISTROS				
N°.	CÓDIGO DEL FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO	TIPO DE SOPORTE	LOCALIZACIÓN/UBICACIÓN
1	N/A	Número de radicado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
2	N/A	PQRSDF clasificada en el sistema de Gestión Documental ORFEO	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
3	N/A	PQRSDF asignada al Sistema de Gestión Documental ORFEO	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
4	N/A	Observaciones registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
5	N/A	Solicitud de ampliación tramitada en el Sistema Gestión Documental ORFEO.	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
6	N/A	Proyecto de respuesta subida al Sistema Gestión Documental ORFEO	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
7	N/A	Respuesta firmada en el sistema	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
8	N/A	Respuesta consolidada y firmada en el sistema	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
9	N/A	Respuesta notificada vía correo certificado	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO
10	N/A	Correo electrónico enviado a las dependencias con el reporte y/o alerta	Electronico	Carpeta de envío correo artciudadano@renovacionterritoio.gov.co
11	N/A	Memorando a las dependencias con el reporte de PQRSDF respondidas fuera de términos Respuesta de las dependencias al memorando	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO, Expediente Dependencia GIT de Relación Estado Ciudadano
12	N/A	Memorando de traslado al Ente Disciplinador	Electronico	Sistema de Gestión Documental ORFEO, Expediente Dependencia GIT de Relación Estado Ciudadano
13	N/A	Informe trimestral de calidad de las repuestas compartido con las dependencias	Electronico	Página WEB de la ART módulo Atención y Servicios a la Ciudadanía
14	N/A	Informe trimestral de gestión de PQRSDF publicado Informe anual de gestión de PQRSDF publicado	Electronico	Página WEB de la ART módulo Atención y Servicios a la Ciudadanía

9. CONTROL DE REVISIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	26/12/2025	Se reconfigura el documento en cumplimiento a la RES 150 de 2024 nuevo Modelo de Operación por Proceso pasando de PD-SC-01 a PD-RC-01 Se incluye anexo del procedimiento de PQRSDF, se realizan ajustes en las políticas de operación del procedimiento, se ajustan las actividades.
2	10/03/2026	Se incluye el protocolo de recepción de quejas y denuncias a cargo del GIT de Relación Estado Ciudadano
3	27/04/2026	Se incorpora el trámite de ampliación, aclaración y desistimiento tácito para las PQRSDF cuyos temas se relacionen con las funciones de la DSCUI, se modifica el numeral 5 del presente procedimiento. Igualmente, se incluye la Circular Interna No. 009 del 23 de diciembre de 2024 de la DSCUI en el numeral 4 del anexo, se modifica el literal k del numeral iii del numeral 4.2, y se adiciona un párrafo al numeral iv, "Peticiones incompletas y desistimientos tácitos".

10. AUTORIZACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Hernán Cortés, Erika Lorena Villamil Rodríguez, Juan Sebastián Buchelli Erazo Cargo: Gestor T1 Grado 09 / Técnico Asistencial GIT Relación Estado Ciudadano / Analista GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: 24/04/2026	Nombre: Mariel Rojas Sanabria / Juan Manuel Toro Zapata Cargo: Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano / Contratista DSCUI Fecha: 27/04/2026	Nombre: Diana Carolina Barbosa Cargo: Secretaria General (E) Fecha: 25-05-2026

Anexo del Procedimiento PD-RC-01 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

3. Definiciones y Abreviaturas

3.1 Definiciones

Concepto	Descripción
Accesibilidad	Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.
Atención al ciudadano	Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización.
Canales oficiales de atención	Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Entidad, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad y que cuentan con su debido procedimiento para garantizar la trazabilidad y la adecuada gestión.
Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)	Es un estándar interno que define los tiempos máximos, requisitos y niveles de calidad con los que una entidad debe resolver y responder a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos.
Gestor documental ORFEO	Herramienta tecnológica que cuenta con el módulo para la gestión y registro de las comunicaciones tanto recibidas como enviadas por la ART. A través de esta, la entidad gestiona, entre otros, las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía hace a la entidad.
Criterios de Respuesta a los Usuarios	<p>Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento del ciudadano</p> <p>Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano</p> <p>Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.</p> <p>Oportunidad: Hace relación que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud)</p>
Datos personales	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
Datos públicos	Aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también, los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información

Datos semiprivados	Aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
Datos privados	Información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
Datos sensibles	Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
Índice de información clasificada y reservada	es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. Esta herramienta de gestión documental se encuentra publicada en la Sección de Transparencia de la página web
Información pública clasificada	Aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados, como la intimidad, a vida, la salud o la seguridad y secretos comerciales, industriales y profesionales (artículo 18 de la Ley 1712 de 2014).
Información pública reservada	Información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos, tales como la defensa y seguridad nacional; la seguridad pública; las relaciones internacionales; la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso; el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales; la administración efectiva de la justicia; los derechos de la infancia y la adolescencia; la estabilidad macroeconómica y financiera del país, y la salud pública (artículo 19 de la Ley 1712 de 2014).
Aviso de privacidad	Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de Información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
Base de datos	Colección datos afines, relacionados entre sí y estructurados de forma tal que permiten el rápido acceso, manipulación y extracción de ciertos subconjuntos de esos datos por parte de programas creados para tal efecto o lenguajes de búsqueda rápida.
Peticionario	Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

Derecho de Petición	Es aquella facultad que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.
Petición análoga	Se presenta cuando más de 10 personas formulan peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación.
Petición anónima	Solicitud presentada por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal, en cuyo caso la notificación se realizará por aviso publicado en la página web de la entidad con el número de radicado asignado por la entidad a su solicitud.
Petición incompleta	Hace referencia a las solicitudes en las que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo o aportar un documento necesario para adoptar una decisión de fondo, lo cual se le debe comunicar dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la petición, para que complete en el término de 1 mes, so pena de desistimiento tácito.
Petición presencial	Se formula directamente, en el marco de la atención presencial, ya sea de forma oral o escrita.
Petición telefónica	Solicitudes realizadas a través de cualquier línea dispuesta en la entidad.
Petición virtual	Son aquellas solicitudes allegadas a través del chat, correo electrónico o formulario virtual de PQRSD dispuesto en la página web de la entidad.
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Son todas aquellas peticiones que no son atentas, consideradas y con los estándares de urbanidad requeridos con el destinatario o que no se comprende la finalidad u objeto de la misma
Derecho de petición de interés general	Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa
Derecho de petición de interés particular	Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
Petición de documentos	Solicitud dirigida a entidades estatales o autoridades, de forma verbal o escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.
Petición entre autoridades	Solicitud dirigida entre entidades públicas o privadas o autoridades, de forma escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.
Petición de consulta	Una petición de consulta ante una autoridad es una solicitud formal presentada por una persona, organización o entidad para obtener información, aclaración o asesoramiento sobre asuntos relacionados con el ámbito de competencia de dicha autoridad. Este tipo de petición se utiliza para obtener respuestas oficiales sobre cuestiones administrativas, legales, normativas o de otro tipo que caen dentro del ámbito de la autoridad en cuestión.
Denuncia	Informe que se hace a una autoridad competente notificando que se ha cometido un delito o que alguien es el autor de un delito.

Queja	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio.
Reclamo	Un reclamo es una manifestación de insatisfacción, ya sea verbal o escrita, que se presenta cuando se percibe que un servicio ha sido deficiente o que una autoridad no ha cumplido adecuadamente con sus responsabilidades.
Solicitud de Información	Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Que no tengan reserva legal).
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
Felicitaciones	Expresión de reconocimiento o agradecimiento por un servicio bien prestado o por la conducta destacada de un empleado o entidad.
Reproducción de documentos	Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Que no tengan reserva legal). En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.
Petición fuera de la competencia de la ART	Petición frente a la que la ART está imposibilitada para dar una respuesta, debido a que no hace parte de la órbita de sus funciones y potestades.
Traslado por Competencia	Consiste en la acción de poner en conocimiento de la autoridad, dependencia o servidor competente un asunto que le corresponde atender en el ámbito de las funciones legalmente asignadas.
Petición Prioritaria	Petición realizada por un periodista y/o cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada
Peticiones reguladas por normas especiales	Para efectos de resolver las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, la Entidad deberá tener en cuenta los términos establecidos para casos particulares, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad legal vigente: 1. Cuando un Congresista (Senador o Representante) solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.
Petición Verbal	Se refiere a la petición realizada directamente de manera verbal o en Lengua de Señas Colombiana LSC, ya sea de manera presencial, telefónica, por

	medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición.
Desistimiento tácito	Auto de archivo que se realiza por peticiones y/o inquietudes ciudadanas incompletas, por cuanto pasado un mes de solicitud de ampliación y consolidación de información ésta no fue allegada, dándose por entendido que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación. (Artículo 17 de Ley 1437 de 2011)
Documentos de entrada	Documentos Externos Recibidos
Documentos de salida	Documentos Externos Enviados
Notificación	Actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad
Discapacidad	La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
Discapacidad Física	De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico, tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras.
Discapacidad Auditiva	De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, corresponde a la personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.
Discapacidad Visual	De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.
Discapacidad Sensorial	La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos
Lengua nativa	Se conoce también como lengua originaria. Hace referencia al idioma ancestral hablado por un grupo étnico o pueblo indígena determinado.

3.2 Abreviaturas

Abreviaturas	Descripción
ART	Agencia de Renovación del Territorio
CCA	Código Contencioso Administrativo
GIT	Grupo Interno de Trabajo
PQRSDF	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
TRD	Tablas de Retención Documental. Proceso de Atención al Ciudadano
PDET	Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial
PNIS	Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos.
DSCUI	Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Normativa 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 la siguiente normativa:

Constitucional

La base de todo el ordenamiento jurídico colombiano.

- 1991: Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 15, 20, 23, 26, 29, 74, 83, 84, 85, 86, 92, 123, 209 y 365).

Legal

Normas expedidas por el Congreso de la República o el Ejecutivo con facultades extraordinarias.

- 1992 (17 de junio): Ley 5 (Reglamento del Congreso, Art. 258).
- 1998 (29 de diciembre): Ley 489 (Moralidad administrativa y función pública, Arts. 2, 3 y 4).
- 2003 (18 de noviembre): Ley 850 (Veedurías ciudadanas, Art. 16).
- 2005 (8 de julio): Ley 962 (Racionalización de trámites - Ley Antitrámites).
- 2007 (10 de diciembre): Ley 1171 (Beneficios adultos mayores, Art. 9).
- 2008 (31 de diciembre): Ley 1266 (Hábeas Data financiero).

- 2011 (18 de enero): Ley 1437 (CPACA - Código de Procedimiento Administrativo, Arts. 4,7-9).
- 2011 (12 de julio): Ley 1474 (Estatuto Anticorrupción, Arts. 76, 78 y 81).
- 2012 (10 de enero): Decreto Ley 19 (Supresión de trámites innecesarios).
- 2012 (17 de octubre): Ley 1581 (Protección de Datos Personales).
- 2014 (6 de marzo): Ley 1712 (Transparencia y Acceso a la Información, Art. 11h).
- 2015 (30 de junio): Ley 1755 (Regulación del Derecho de Petición).
- 2015 (6 de julio): Ley 1757 (Participación Democrática, Arts. 62, 64, 103, 104, 109, 110).
- 2018 (9 de julio): Ley 1909 (Estatuto de la Oposición, Art. 16).
- 2019 (28 de enero): Ley 1952 (Código General Disciplinario).
- 2019 (22 de noviembre): Decreto Ley 2106 (Simplificación de trámites, Art. 18).
- 2020 (25 de agosto): Ley 2052 (Racionalización de trámites rama ejecutiva).
- 2021 (25 de enero): Ley 2080 (Reforma al CPACA, Arts. 1 y 54).

Reglamentario

Normas dictadas por el Gobierno Nacional para la ejecución de las leyes.

- 2009 (13 de julio): Decreto 2623 (Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).
- 2010 (28 de enero): Decreto 235 (Intercambio de información entre entidades).
- 2010 (20 de junio): Decreto 2280 (Modifica Decreto 235 de 2010).
- 2015 (20 de enero): Decreto 103 (Reglamenta Ley 1712 de 2014, Art. 52).
- 2015 (26 de mayo): Decreto 1081 (DUR Sector Presidencia, Art. 2.1.1.6.2).
- 2015 (13 de julio): Decreto 1494 (Corrige yerros en Ley 1712).
- 2016 (26 de enero): Decreto 124 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).
- 2016 (19 de julio): Decreto 1166 (Petición verbales, Art. 2.2.3.12.9).
- 2017 (11 de septiembre): Decreto 1499 (MIPG - Sistema de Gestión).
- 2020 (24 de agosto): Resolución MinTIC 1519 (Estándares de información y accesibilidad web).
- 2021 (24 de agosto): Resolución 455 (Lineamientos para trámites y Ley 2052).

- 2022 (24 de enero): Decreto 88 (Digitalización y automatización de trámites).
- 2023 (3 de octubre): Decreto 2335 (Estadísticas oficiales en Colombia).

Política Pública (CONPES)

Documentos de política económica y social del Estado.

- 2010: CONPES 3649 (Política Nacional de Servicio al Ciudadano).
- 2010: CONPES 3650 (Estrategia de Gobierno en Línea).
- 2013: CONPES 3785 (Eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano).

Reglamentación Interna

Documentos de política Internas de la ART

- Resolución ART 000379 del 09/06/2017: Trámite interno de PQRS en la ART.
- Circular ART 000009 del 29/03/2019: Términos de respuesta a peticiones.
- Circular ART 000014 del 28/11/2024: Lineamientos de gestión y notificación oficial.
- Circular No. 009 del 23 de diciembre de 2024 de la DSCUI

4.2. Lineamientos o políticas de operación

En el marco del presente procedimiento, los tipos generales de manifestaciones que, en principio, suponen el ejercicio del derecho de petición amparado como derecho constitucional son: petición de interés general, petición de interés particular, solicitud de información o documentación, exigencia del cumplimiento de un deber constitucional o legal, garantía o reconocimiento de un derecho, consulta, queja, denuncia, reclamo, recurso. Por otro lado, las expresiones que no necesariamente suponen una obligación de respuesta, por parte de la entidad son: peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos, actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal), opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias, de conformidad con lo considerado por la Corte Constitucional en sentencia T 230 del 07 de julio de 2020, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

Las PQRSDF se deben atender y responder en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015. De no dar respuesta o de hacerlo una vez vencido el plazo establecido se iniciaría una posible indagación preliminar a que haya lugar a los funcionarios disciplinables de conformidad al CDU (Código único disciplinario) de la Ley 1952 de 2019, y se remitirá al proceso de Control Disciplinario Interno.

- i. Los tiempos legales y de gestión internos de respuestas de las PQRSDF, son los relacionados en el siguiente cuadro:

Tiempos de respuesta PQRSDF	Tiempo legal máximo de respuesta
Derecho de petición Interés General y/o Particular	15 días hábiles
Solicitud de copia	10 días hábiles
Petición entre autoridades	10 días hábiles
Petición de documentos	10 días hábiles
Congreso de la República	05 días hábiles
Defensoría del Pueblo	05 días hábiles
Solicitudes de información de organizaciones políticas que se declaren en oposición (Art. 16 Ley 1909 de 2018)	5 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles
Solicitud de Información	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Felicitaciones	15 días hábiles

- ii. Los canales de recepción de las PQRSDF y la frecuencia para su revisión y asignación son:

Canales de recepción		Revisión y asignación
Correos institucionales	EnlaceCiudadano@renovacionterritorio.gov.co	Diariamente
Chat Institucional	Publicado en la Página Web de la Entidad	Diariamente
Telefónico	Línea gratuita nacional: (+57)01-8000-120760 Línea de Centro de Atención al Ciudadano: (+57) 6014221030 opción 4 Línea PQRSDF Teléfono Conmutador: (+57) 601 4221030 opción 5 Línea anticorrupción Teléfono Conmutador: (+57) 6014221030 opción 6	Inmediato
Formulario página web	https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3/	Diariamente
Redes sociales	x: https://x.com/RenovacionCo Facebook: https://www.facebook.com/renovacionCoOficial/ Instagram:	Diariamente

	<p>https://www.instagram.com/renovacion.territorio/ Youtube: https://www.youtube.com/channel/UCbxlbBF5zMnEK5DRuEc3-IA</p>	
--	--	--

iii. De la Gestión de las PQRSDF:

- a) Todas las PQRSDF allegadas a la ART deben ser registradas en el sistema de gestión documental Orfeo, con el fin de que le sea asignado un radicado y el mismo sea atendido conforme al procedimiento de gestión de PQRSDF.
- b) Las PQRSDF que se reciban a través de los correos institucionales de los servidores de la entidad, deben remitirse inmediatamente al correo **enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co**, para su seguimiento y trámite interno respectivo.
- c) Todas las PQRSDF serán contestadas mediante documento escrito y notificado al peticionario según la dirección de correspondencia o correo electrónico suministrado por el mismo. Únicamente cuando no se disponga de estos datos, la entidad publicara la respuesta en la página web de la ART, a menos que el peticionario manifieste ser notificado por otro medio.
- d) Con el fin de dar cumplimiento a la Política Cero Papel; la recepción, radicación y respuesta a las peticiones que ingresen a la entidad a través de los canales electrónicos disponibles, tales como correo electrónico y redes sociales, se efectuará de manera electrónica, y su trazabilidad quedará registrada según aplique en el sistema de gestión documental Orfeo y/o en el sistema de correspondencia de la entidad, de esta manera, se evitará la impresión innecesaria de documentos.
- e) De conformidad con lo previsto en el artículo 2° del Decreto 1223 de 2020, que en su tenor prevé:

Artículo 2°. Estructura. La estructura de la Agencia de Renovación del Territorio (ART), es la siguiente:

1. CONSEJO DIRECTIVO

2. DIRECCIÓN GENERAL

2.1. Oficina Jurídica.

2.2. Oficina de Planeación.

2.3. Oficina de Comunicaciones.

2.4. Oficina de Tecnologías de la Información

3. DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN

3.1. Subdirección de Programación y Coordinación.

3.2. Subdirección de Fortalecimiento Territorial.

3.3. Subdirección de Financiamiento

4. DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS

4.1. Subdirección de Reconciliación y Desarrollo Social

- 4.2. Subdirección de Infraestructura y Hábitat.
- 4.3. Subdirección de Ordenamiento y Desarrollo Sostenible.
- 4.4. Subdirección de Desarrollo Económico.
- 5. DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROSPECTIVA
 - 5.1. Subdirección de Gestión de la Información.
 - 5.2. Subdirección de Análisis y Monitoreo.
- 6. DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO
- 7. SECRETARÍA GENERAL
- 8. ÓRGANOS DE ASESORÍA Y COORDINACIÓN
 - 8.1. Comisión de Personal
 - 8.2. Comité Coordinación del Sistema Control Interno

Todas las peticiones recibidas en el marco de las competencias funcionales de estas dependencias serán asignadas a las mismas para su trámite correspondiente. En el evento de requerir información para su respuesta, se solicitarán los insumos a los grupos internos de trabajo regionales que se hayan creado.

- f) En atención al asunto de la petición, se analizará el nivel de especialidad para identificar competencia de respuesta y asignar al competente, así:
 - i. Primer nivel. Información básica (si es municipio PDET, es municipio PNIS, sedes y puntos de atención). Responde GIT Relación Estado Ciudadano
 - ii. 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
- g) Todas las peticiones recibidas de los entes de control deben ser remitidas a la Secretaría General. No obstante, para temas de asuntos disciplinarios se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- h) Todas las peticiones recibidas de la Defensoría del Pueblo y la Fiscalía General de la Nación deben ser asignados a la Oficina Jurídica.
- i) Todas las peticiones recibidas del Congreso de la República deben ser remitidas a la Dirección General. Peticiones que serán consolidadas por la dependencia que sea designada, con los insumos remitidos por las áreas conforme la circular dispuesta para tal fin.
- j) Las peticiones relacionadas con asuntos étnicos en los términos de los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, serán asignadas a la Dirección de Programación y Gestión para la Implementación.
- k) Las peticiones relacionadas con el Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS) serán asignadas a la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, la cual dará respuesta a las mismas de acuerdo con lo establecido en la Circular No. 009 del 23 de diciembre de 2024 expedida por dicha Dirección y al procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Código: PD-RC-01

- l) Los Informes de Riesgo que remita la Defensoría del Pueblo en el marco del Sistema de Alertas Tempranas, serán trasladadas al asesor designado por el despacho de la Dirección General para continuar con el trámite correspondiente. En el caso de que las mismas correspondan a temas competencia de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso ilícito serán asignadas directamente a esta Dirección.
- m) Cuando la atención de una petición requiera la intervención de más de dos o más Direcciones, oficinas Subdirecciones y/o GIT, esta deberá ser asignada a la Oficina de Planeación, salvo que provenga de entes de control o del Congreso de la República, en estos casos se asignará conforme lo ya indicado.
- n) Con el fin de garantizar la trazabilidad de las peticiones y respuestas recibidas y enviadas interna y externamente, el “Asunto” de la comunicación siempre debe contener el número de radicado del sistema de gestión documental Orfeo y/o el sistema de correspondencia de la entidad con el cual se asocia la solicitud.
- o) Cada dependencia deberá garantizar los criterios de oportunidad, amabilidad, transparencia, calidez, calidad, integridad, claridad, sencillez y efectividad de la información suministrada, así como dar solución de fondo a la solicitud del peticionario.
- p) Todas las dependencias (nivel central y regional) deben cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio que se establezcan en relación con la gestión y atención oportuna de las PQRSDF

Tiempos de respuesta PQRSDF	Tiempo legal máximo de respuesta	Para traslado ¹ interno	Entrega de información antes del vencimiento (PQRSDF Compartida) ²	Responsable del seguimiento a las PQRSDF
Derecho de petición Interés General y/o Particular	15 días hábiles	2 días hábiles	3 días hábiles	Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano
Solicitud de copia	10 días hábiles	2 días hábiles		
Petición entre autoridades	10 días hábiles	2 días hábiles		
Petición de documentos	10 días hábiles	2 días hábiles		
Congreso de la República	05 días hábiles	1 día hábil		
Defensoría del Pueblo	05 días hábiles	1 día hábil		
Solicitudes de información de organizaciones políticas que se declaren en oposición (Art. 16 Ley 1909 de 2018)	5 días hábiles	1 día hábil		
Queja	15 días hábiles	2 días hábiles		
Reclamo	15 días hábiles	2 días hábiles		
Sugerencia	15 días hábiles	2 días hábiles		
Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles	2 días hábiles		
Solicitud de Información	10 días hábiles	2 días hábiles		
Consulta	30 días hábiles	2 días hábiles		
Felicitaciones	15 días hábiles	2 días hábiles		
Peticiones entes de control con sujeción al término	3 días hábiles 5 días hábiles 10 días hábiles 15 días hábiles	1 día hábil 2 días hábiles 3 días hábiles 3 días hábiles		

¹El traslado interno hace referencia al tiempo con el que cuenta el área para reasignar el asunto al área competente, cuando se identifique que este no corresponde a temas de su competencia.

²La entrega de información hace referencia al plazo, en días hábiles previos al vencimiento, con el que cuentan las áreas para remitir al área competente la información necesaria para gestionar la respuesta a la PQRSDF.

iv. Situaciones especiales en la gestión de respuestas a PQRSDF

Situación especial	Política de operación
<p>Peticiones incompletas y desistimiento tácito</p>	<p>Si quien ha sido designado para el trámite constata que la petición está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo o si se radicó una petición incompleta a insistencia del peticionario, se debe proyectar una comunicación solicitando al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactiva el término para resolver la petición.</p> <p>Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no completa la petición en el plazo establecido, salvo que antes de vencer este, solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término señalado, la Agencia de Renovación del Territorio (ART), a través de la Secretaría General o de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (DSCUI), según sus competencias, deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo. Dicho acto deberá notificarse personalmente al requirente, contra el cual procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la solicitud pueda volverse a presentar, siempre que se cumplan los requisitos legales.</p>
<p>Desistimiento expreso de la petición</p>	<p>Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p> <p>La ART podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público.</p>
<p>Peticiones irrespetuosas</p>	<p>Las solicitudes deben formularse en términos respetuosos. Cuando los ciudadanos presenten peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En ese caso, podrá ser rechazada por parte del funcionario a quien por competencia corresponda su atención.</p> <p>En todo caso, la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva, de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.</p>
<p>Peticiones oscuras</p>	<p>Cuando en las peticiones no sea posible establecer o comprender el objeto de esta, ni su finalidad, se debe devolver la petición al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>En caso de no corregirse o aclararse, la petición será archivada.</p>

<p>Peticiones reiterativas</p>	<p>Una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y La ART hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.</p> <p>En estos casos, se puede remitir a la respuesta anterior que resolvió la solicitud de fondo, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición estos últimos se subsanen.</p>
<p>Peticiones análogas o conjuntas</p>	<p>Se considera petición conjunta o análoga cuando más de diez (10) personas formulan peticiones con identidad frente al objeto mismo de la petición. Se presenta en las solicitudes de información de interés general o de consulta. En este evento, la ART, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en su página web.</p>
<p>Peticiones de información clasificada o reservada</p>	<p>En primer lugar, para verificar si una solicitud recae sobre información clasificada y/o reservada, deberá revisarse el índice de información clasificada y reservada de la ART, que se encuentra publicado en el link de Transparencia de la página web.</p> <p>https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/transparencia-acceso-informacion-publica</p> <p>También podrán verificarse los conceptos dispuestos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), la consagración genérica de informaciones y documentos reservados, prevista en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), además de las normas legales que establezcan reserva legal o confidencialidad.</p> <p>Dentro de las categorías de información clasificada está lo relacionado con los datos personales (<i>derecho de habeas data</i>), para lo cual se podrá verificar en la política de protección de datos personales de la ART, que se encuentra en el link de Transparencia de la página web, contemplando también la clasificación entre datos privados, semiprivados y sensibles.</p> <p>En segundo lugar, una vez verificada que una información es confidencial y/o reservada, debe determinarse si lo es en su totalidad o parcialmente. Si la información es confidencial y/o reservada en su totalidad, se deberá indicar al solicitante el fundamento legal o constitucional que así lo establece, motivando la respuesta con las razones para negar el acceso a esta, es decir, clasificando según la tipología de los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 e indicando si la entrega puede generar un daño presente, probable y específico y frente a qué derecho o interés público.</p> <p>Si se verifica que una información es confidencial y/o reservada de forma parcial, se deberá entregar solo aquello que sea público, aunque ello implique no entregar parte de la información o tachar algunos datos, lo cual se indicará al solicitante, con la norma legal que</p>

	<p>establece la confidencialidad o reserva y la motivación correspondiente (versión anonimizada de la información; entrega de un documento y no todo el expediente; crear un expediente aparte con la información que no es clasificada o reservada; o tachar, anonimizar, transliterar o editar las partes del documento).</p> <p>Para la información relacionada con datos personales (una de las categorías de información clasificada), debe evaluarse si se cuenta con la autorización de entrega de información para lo solicitado (principio de libertad de la Ley 1581 de 2012). Si se cuenta con esta autorización, se podrá entregar, con la aclaración de que se trata de datos personales.</p> <p>En caso contrario, se debe evaluar la posibilidad de contar con autorización del titular para la entrega de la información. Si es posible contar con esa autorización, se puede indicar esta posibilidad al solicitante, con el fin de que este confirme si está de acuerdo con pedir la autorización al titular. De lo contrario, es decir, si no se puede contar con esa autorización del titular, se debe indicar esa situación al solicitante.</p> <p>Una vez entregada la respuesta con la negativa de entregar cierta información, el solicitante puede presentar solicitud de insistencia. En ese caso, la ART en cabeza de la Oficina Jurídica, deberá enviar toda la documentación al Tribunal administrativo, por cuestión de representación judicial. Dicho recurso deberá ser presentado por escrito y sustentado en la diligencia de notificación. El juez administrativo decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.</p>
<p>Petición fuera de la competencia de la ART</p>	<p>Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en la ART, se deberá trasladar la petición a la autoridad competente, expresando las razones por las cuales no está dentro de la órbita de la competencia de la ART y enviar copia del oficio remitido al peticionario.</p> <p>El plazo para verificar la competencia de la dependencia respecto de una PQRSDF no podrá exceder de dos (2) días hábiles. Cuando se trate de un requerimiento emitido por un ente de control o de una petición formulada por un congresista, dicho plazo se reducirá a un (1) día hábil.</p> <p>Cuando por motivos de fuerza mayor se requiera la reasignación de la PQRSDF, a través del administrador del gestor documental, la misma deberá ser informada vía correo electrónico al GIT Relación Estado Ciudadano.</p>
<p>Tiempo insuficiente para responder</p>	<p>Cuando, excepcionalmente, no sea posible resolver las PQRSDF en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.</p>

<p>Peticiones anónimas</p>	<p>Se consideran peticiones anónimas aquellas de las cuales se desconoce la información sobre el peticionario. Estas deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo por parte de la ART.</p> <p>Teniendo en cuenta que en este tipo de peticiones se desconocen los datos de identificación, será necesario que La ART notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>La respuesta de fondo deberá ser gestionada y posterior a ello publicada en la página web de la ART en el menú atención y servicios a la ciudadanía, sección de notificaciones. De igual manera, de ser posible, dicha respuesta se publicará en la cartelera del punto de Atención al Ciudadano.</p>
<p>Denuncia y/o queja por posibles actos de corrupción</p>	<p>Quien reciba una denuncia o queja por posibles actos de corrupción debe dirigirla al Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relación Estado Ciudadano. Este GIT la asignará a la Oficina Jurídica conforme al protocolo PR-RC-03, en el marco de sus funciones de instrucción de procesos disciplinarios de primera instancia en la ART.</p>
<p>Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos</p>	<p>Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que llegasen a presentar los grupos Étnicos en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos serán tramitadas de acuerdo con lo establecido en la guía de atención a derecho de petición (PQRSDF) en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia GU-RC-09.</p>
<p>Peticiones realizadas a través de Redes Sociales</p>	<p>Para el Manejo de Peticiones por Redes Sociales, se hace necesario gestionar la información que llega a través del proceso <u>de comunicaciones por las redes sociales de la entidad</u>.</p> <p>Una vez el área de Comunicaciones reciba un mensaje de datos en una de las redes sociales que, por su nominación, naturaleza y conforme a los criterios de flexibilidad, implique el ejercicio del derecho de petición, debe enviarlo inmediatamente al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía al correo enlaceciudadano@renovacionterritoio.gov.co, para dar trámite a la solicitud y resolver lo requerido por el ciudadano, en los términos legales. En el filtro de mensajes de datos para identificar peticiones, la flexibilidad se refiere a ser favorable al ciudadano al momento de determinar si un mensaje de datos es o no un derecho de petición y a buscar la forma de notificar al interesado, de tal manera que de omitirse algún dato en el mensaje que pudiera servir para identificar a la persona, la entidad deberá proceder a solicitarlo al interesado³.</p>

³ Sentencia T 230 del 07 de julio de 2020, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez