



AUTORIDAD DEL PROCESO: Secretaría General

LIDER DEL PROCESO: Responsable de Atención al Ciudadano

MACROPROCESO: Gestión de Comunicación y Atención al Ciudadano

OBJETIVO: Atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que sean competencia del DNP, formuladas por interesados, de conformidad con la normativa vigente.

ALCANCE: Inicia con el recibo, registro y asignación de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia - PQRSD, y termina con la atención de la misma. Incluye el seguimiento por parte de la Secretaría General

| PROVEEDOR. | ENTRADAS. | ACTIVIDAD. | RESPONSABLE. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD. | PCC. | SALIDAS. | CLIENTES. |
|---|--|---|--|---|------|---|--|
| Persona Natural o Jurídica, Interesado | <ul style="list-style-type: none"> Petición (General o Particular) Solicitud de documentos y/o de Información Consultas Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias (Internas – Externas) | 1. Recibir, tipificar y asignar las PQRSD en el sistema de Gestión Documental | <p>Responsable de Atención al Ciudadano</p> <p>Auxiliar Grupo de Correspondencia</p> | <p>Recibe, tipifica y asigna la solicitud en el Sistema de Gestión Documental, evalúa la petición y la asigna a un funcionario de acuerdo con su competencia. <u>Ver QR-L01 Lineamientos para la Atención Integral al Ciudadano</u></p> <p>Para las solicitudes físicas que entran por correspondencia - Revisa los requisitos de la PQRSD en cuanto a su contenido y datos básicos del solicitante y la competencia de la Entidad, verifica el tipo de solicitud y asigna el respectivo tipo documental en ORFEO. (AD-DC Proceso de gestión documental)</p> <p>Las PQRSD que sean presentadas de manera verbal (presencial o no presencial), se radicarán en el Sistema de Gestión Documental, se verifica el tipo de solicitud y se asigna el respectivo tipo documental, posterior se hará la reasignación por Orfeo a la dependencia competente y esta a su vez debe atender al ciudadano, así como dejar constancia de la respuesta en el sistema.</p> | X | PQRSD radicada / tipificada / asignada en el sistema de Gestión Documental | Delegado Web o Jefe del Área |
| Responsable de Atención al Ciudadano Auxiliar Grupo de Correspondencia (Proceso de Gestión Documental) | <ul style="list-style-type: none"> Petición (General o Particular) Solicitud de documentos y/o de Información Consultas Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias (Internas – Externas) | 2. Verificar la competencia | Funcionarios, contratistas / Delegado Web | <p>Verifica la competencia de la dependencia sobre la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de acuerdo con la temática.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si no es competencia del Departamento, traslada la PQRSD a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación y envía copia al interesado. <u>Termina el proceso.</u> - Si no es competencia de la dependencia asignada se remitirá a la competente y en los casos de no tener certeza sobre el competente se devolverá al responsable de atención al | X | <p>Comunicación escrita trasladando la PQRSD (R)</p> <p>PQRSD reasignada o devuelta</p> | <p>Entidad Competente Persona Natural o Jurídica afectado o interesado</p> <p>Funcionario y/o contratista competente</p> <p>Responsable de</p> |



| PROVEEDOR. | ENTRADAS. | ACTIVIDAD. | RESPONSABLE. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD. | PCC. | SALIDAS. | CLIENTES. |
|--|--|-----------------------------------|---|--|------|--|--|
| | Externas) | | | ciudadano, teniendo en cuenta los términos legales. - De lo contrario, continua con la actividad 3 | | | atención al ciudadano |
| Responsable de Atención al Ciudadano Auxiliar Grupo de Correspondencia (Proceso de Gestión Documental) | <ul style="list-style-type: none"> ●Petición (General o Particular) ●Solicitud de documentos y/o de Información ● Consultas ● Quejas ● Reclamos ● Sugerencias ● Denuncias (Internas - Externas) | 3. Verificar clasificación | Funcionarios, contratistas / Delegado Web | <p>Verifica la clasificación de acuerdo con el tipo de requerimiento contenido en la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.</p> <p>Nota 1: Las solicitudes asignadas por Orfeo deben ser tipificadas por las áreas de acuerdo a los diferentes tipos documentales.</p> <p>Nota 2: Para el caso de Quejas o denuncias por actos de corrupción que involucren a un servidor público del DNP, se reasigna al Grupo de Control Disciplinario Interno. Para el caso de denuncias por actos de corrupción externos se harán los traslados respectivos.</p> | X | <p>PQRSD tipificada / asignada ORFEO</p> <p>Comunicación escrita reasignando queja de servidor público (R)</p> | <p>Jefe de Dependencia / Delegado Web</p> <p>Asesor Grupo de Control Disciplinario Interno y/o Jefe de Dependencia</p> |
| Funcionarios y contratistas y/o delegados web Auxiliar Grupo de Correspondencia (Proceso de Gestión Documental) Responsable de Atención al Ciudadano | Petición tipificada y asignada en ORFEO | 4. Preparar y proyectar respuesta | Funcionarios, contratistas / Delegado Web | <p>Recopila y analiza información relacionada con la solicitud, proyecta la respuesta teniendo en cuenta el tipo de PQRSD y los términos de vencimiento para responder. Ver QR-L01 Lineamientos para la Atención Integral al Ciudadano</p> <p>Adicionalmente, se debe tener en cuenta los diferentes términos, como los establecidos por los órganos de control, la rama legislativa y rama judicial y/o entidades que ejerzan funciones jurisdiccionales, para emitir respuesta de temas específicos.</p> <p>Nota 1: En los casos que existan dudas sobre competencias o términos legales para emitir respuesta, las absolverá la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Nota 2 Para el caso de quejas, se debe emitir respuesta en la que se informe al quejoso las medidas tomadas y/o el trámite que se llevará a cabo.</p> | | <p>Proyecto de respuesta</p> <p>Respuesta al quejoso</p> | <p>Jefe de dependencia</p> <p>Delegado Web</p> |



| PROVEEDOR. | ENTRADAS. | ACTIVIDAD. | RESPONSABLE. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD. | PCC. | SALIDAS. | CLIENTES. |
|---|---|-----------------------------------|--|---|------|--|---|
| Funcionarios y contratistas Delegado Web | Proyecto de respuesta | 5. Verificar y emitir respuesta | Jefe de dependencia Asesor Grupo de Control Disciplinario Interno | <p>Verifica la respuesta y aprueba comunicación escrita.</p> <p>Nota 1: Las respuestas de las solicitudes que ingresan por el aplicativo Web o aquellas que incluyan una dirección de correo electrónico, pueden ser remitidas a través de respuesta rápida por el Web Máster o Jefe de la Dependencia.</p> <p>Nota 2: En aquellos casos en que no sea posible la entrega de la respuesta al peticionario, ya sea por devolución de la empresa de correspondencia o porque la petición se efectuó de manera anónima, deberá notificarse por medio de aviso en Secretaria General. Plantilla estándar de notificación por aviso.</p> <p>Nota 3. Para el caso de quejas o denuncias por acto de corrupción que involucren a un servidor público del DNP, se debe emitir respuesta en la que se informe al quejoso las medidas tomadas y/o el trámite que se llevará a cabo.</p> <p>Nota 4. Se resuelve el reclamo o se atiende la sugerencia de acuerdo con la solicitud e informan las acciones a tomar al interesado mediante comunicación escrita</p> | X | Documento de respuesta (R) Respuesta rápida por el Sistema de Gestión Documental (R) Aviso | Funcionario o contratista autorizado para radicar (Gestión documental) Persona Natural o Jurídica interesado |
| Funcionarios y contratistas Delegado Web | Petición radicada / asignada en el Sistema de Gestión Documental Respuesta radicada en el Sistema de Gestión Documental Correo por la web | 6. Hacer Seguimiento a respuestas | Responsable de atención al Ciudadano | <p>Revisa en el sistema de gestión documental todas las peticiones radicadas y verifica que se haya emitido respuesta.</p> <p>Verifica y efectúa seguimiento de las solicitudes que estén próximas al vencimiento de los términos para emisión de respuesta, según el tipo de solicitud.</p> <p>En caso de verificarse que no hay un radicado que dé respuesta a la petición, envía un recordatorio al funcionario o contratista que tenga asignada la solicitud, mediante correo electrónico con copia al superior inmediato.</p> <p>Nota 5: El sistema de gestión documental Orfeo genera alarmas los días 5, 4, 3, 2 y 1 antes de que se venzan los derechos de petición, tanto a los usuarios actuales del documento como al responsable de Atención al Ciudadano.</p> | | Correos electrónicos informando el vencimiento de los términos | Jefes de dependencias – Web Master y/o usuarios de los documentos |



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CÓDIGO: CA-AP

PÁG 4 DE 4
VERSIÓN: 7

| PROVEEDOR. | ENTRADAS. | ACTIVIDAD. | RESPONSABLE. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD. | PCC. | SALIDAS. | CLIENTES. |
|--------------------------------------|---|---|--|--|------|---|---|
| Responsable de Atención al Ciudadano | Reporte de PQRSD emitido por el Sistema de Gestión Documental | 7. Preparar y presentar informes de seguimiento | Responsable de atención al Ciudadano Secretaría General | Elabora informe de seguimiento a todas las PQRSD que ingresan al DNP para revisión de la Secretaría General y publicación en la Página Web. Proyecta informe trimestral de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para la firma de la Secretaría General. Presenta a la Dirección General del DNP informe trimestral de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. | | Informe de seguimiento PQRSD (R) Informe trimestral de seguimiento | Secretaría General Dirección General |

| REVISÓ: | 2017 | 03 | 30 | APROBÓ: | 2017 | 03 | 30 |
|--|---------|----|----|---|---------|----|----|
| <i>Juliana Toro Cadavid</i> Responsable de Atención al Ciudadano | (Firma) | | | <i>Edgar Antonio Gómez Álvarez</i> Secretario General | (Firma) | | |