

<b>1. OBJETIVO:</b>	Mejorar la prestación de los servicios y la percepción del ciudadano a través de la atención oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que sean competencia del DNP de conformidad con la normativa vigente.
<b>2. ALCANCE:</b>	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
<b>3. RESPONSABLE:</b>	Subdirección Administrativa y relacionamiento con la Ciudadanía
<b>4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:</b>	Las demás consignadas en el Manual para la Atención Integral al Ciudadano M-PG-09

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
<p>INICIO</p> <p>1. Recibir y asignar las PQRSD en el sistema de Gestión Documental</p> <p>PT-AD-03 Procedimiento para la gestión de documentación y administración de archivos</p> <p>PT-TH-07 Indagación preliminar e investigación disciplinaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petición (General o Particular)</li> <li>Solicitud de documentos y/o de Información</li> <li>Consultas</li> <li>Quejas</li> <li>Reclamos</li> <li>Sugerencias</li> <li>Denuncias (Internas – Externas)</li> </ul>	<p>H</p> <p>Recibe y asigna la solicitud en el Sistema de Gestión Documental, evalúa la petición y la asigna a un funcionario de acuerdo con su competencia y acorde a lo establecido en el M-PG-09 Manual para la Atención Integral al Ciudadano.</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 el sistema de información de gestión documental, de acuerdo a lo señalado el <b>PT-AD-03 Procedimiento para la gestión de documentos y administración de archivos</b>.</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 a la dependencia competente por el sistema, y esta a su vez debe atender al ciudadano, así como dejar constancia de la respuesta en el sistema.</p> <p>Para el caso de Quejas o denuncias por actos de corrupción que involucren a un servidor público del DNP, se asigna al Grupo de Control Disciplinario Interno para iniciar su trámite de acuerdo con el procedimiento <b>PT-TH-07 Indagación preliminar e investigación disciplinaria</b>.</p> <p>Para el caso de denuncias por actos de corrupción que involucren externos se asignará a la dependencia correspondiente del DNP para que se adelante el trámite de su competencia.</p>	<p>Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía</p>	<p>PQRSD radicada / asignada en el sistema de Gestión Documental (R)</p>	X
<p>2. Verificar la competencia</p> <p>¿Es competencia del DNP?</p> <p>Si</p> <p>No</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD radicada / tipificada / asignada en el sistema de Gestión Documental</li> </ul>	<p>V</p> <p>Verifica la competencia de la dependencia sobre la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de acuerdo con la temática. Para esto el área técnica o las dependencias "a priori" competentes para conocer del tema en la entidad deben examinar integralmente la solicitud y concluir si es competencia del DNP y, a su vez, si es competencia de la dependencia asignada.</p>	<p>Funcionario/Contratista asignado</p> <p>Delegado Web</p>	<p>PQRSD verificada</p>	X
<p>3. Trasladar la PQRSD a la entidad correspondiente</p> <p>FIN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD verificada</li> </ul>	<p>H</p> <p>Cuando no es competencia del Departamento: se traslada la PQRSD a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación en el DNP y envía copia al interesado. Termina el proceso.</p>	<p>Funcionario/Contratista asignado</p> <p>Delegado Web</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación escrita trasladando la PQRSD (R)</li> <li>PQRSD devuelta</li> </ul>	
<p>¿Es competencia de la dependencia asignada?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>4. Reasignar la PQRSD a la dependencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD verificada</li> </ul>	<p>H-V</p> <p>Cuando es competencia del DNP pero 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 ciudadano, teniendo en cuenta los términos legales. En este caso no aplica la remisión por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.</p>	<p>Funcionario/Contratista asignado</p> <p>Delegado Web</p>	<p>PQRSD reasignada</p>	
<p>5. Verificar clasificación de la PQRSD</p> <p>PT-TH-07 Indagación preliminar e investigación disciplinaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD radicada / tipificada / asignada en el sistema de Gestión Documental</li> </ul>	<p>V</p> <p>Las solicitudes asignadas deben ser clasificadas por las áreas de acuerdo a los diferentes tipos documentales.</p> <p>Para el caso de denuncias por actos de corrupción que involucren externos se asignará a la dependencia correspondiente del DNP para que se adelante el trámite de su competencia.</p>	<p>Funcionario/Contratista asignado</p> <p>Delegado Web</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD tipificada</li> <li>Comunicación escrita al externo reasignando queja de servidor público (R)</li> </ul>	
<p>6. Proyectar respuesta en los términos establecidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD clasificada</li> </ul>	<p>H</p> <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 incluido en el M-PG-09 Manual 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>En los casos que existan dudas sobre competencias o términos legales para emitir respuesta, las absolverá la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>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>Para el caso de quejas o denuncias por actos 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>Funcionario/Contratista asignado</p> <p>Delegado Web</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de respuesta de la PQRSD</li> <li>Respuesta al quejoso proyectada</li> </ul>	

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO						
FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD					
	Entradas		Descripción	Responsable	Salidas	
					P C	
<pre> graph TD     A[7. Verificar y emitir respuesta] --&gt; B[8. Hacer seguimiento a las respuestas]     B --&gt; C{¿Hay PQRSD vencidas o por vencer?}     C -- Si --&gt; D[Remitir recordatorio de vencimiento]     C -- No --&gt; E[9. Preparar y presentar informes de seguimiento]     D --&gt; E     E --&gt; F([FIN])           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de respuesta de la PQRSD</li> </ul>	H-V	<p>El jefe de la dependencia revisa la respuesta, ajusta, aprueba y emite la respuesta.</p> <p>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>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 Secretaría General.</p> <p>Cuando es reclamo o sugerencia, se resuelven o atienden e informan las acciones a tomar al interesado mediante comunicación escrita</p>	Jefe de Dependencia delegada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de respuesta de la PQRSD (R)</li> <li>Respuesta rápida por el Sistema de Gestión Documental (R)</li> <li>Notificación por aviso (R)</li> <li>Respuesta al quejoso (R)</li> </ul>	
<pre> graph TD     B[8. Hacer seguimiento a las respuestas] --&gt; C{¿Hay PQRSD vencidas o por vencer?}     C -- Si --&gt; D[Remitir recordatorio de vencimiento]     C -- No --&gt; E[9. Preparar y presentar informes de seguimiento]     D --&gt; E           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD radicada / tipificada / asignada en el sistema de Gestión Documental</li> <li>Soporte de respuesta de la PQRSD</li> </ul>	V	<p>Se revisa en el sistema de gestión documental todas las peticiones radicadas y verifica que se haya emitido respuesta.</p> <p>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> <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>	Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía o funcionarios/contratistas delegados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos informando vencimiento de términos</li> </ul>	X
<pre> graph TD     D[9. Preparar y presentar informes de seguimiento] --&gt; F([FIN])           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD radicada / tipificada / asignada en el sistema de Gestión Documental</li> <li>Soporte de respuesta de la PQRSD</li> </ul>	H	<p>Elabora informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para publica en la Página Web, acorde al procedimiento de Divulgación</p>	Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe trimestral de seguimiento a PQRSD (R)</li> </ul>	

6. DEFINICIONES	
<b>PQRSD</b>	Siglas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
<b>Autoridad</b>	Entidades y órganos de control sin distinción de su nivel, orden, sector o rama responsable de dar respuesta a peticiones
<b>Ciudadano</b>	Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
<b>Consulta</b>	Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Entidad, relacionada con los temas a cargo de la misma, cuya respuesta es un concepto que no compromete la responsabilidad de la Entidad que la atiende, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
<b>Denuncia</b>	Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
<b>Denuncia por actos de corrupción internos</b>	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad
<b>Denuncia por actos de corrupción externos</b>	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores externos de la entidad
<b>Derecho de petición</b>	Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23)
<b>Petición de interés general y/o particular</b>	Es el requerimiento que hace el ciudadano a una o varias Entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada Entidad.
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
<b>Reclamo</b>	Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.
<b>Remisión</b>	Corresponde a uno de los trámites posibles para dar respuesta definitiva a una petición presentada ante una autoridad. No corresponde a los trámites internos de asignación, reasignación o distribución, usados para iniciar el proceso de atención a la solicitud

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO					
FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
<b>Solicitud de documentos</b>	Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) para obtener copias de documentos públicos relacionados con la Entidad.				
<b>Solicitud de información pública</b>	Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) para acceder a la información pública relacionada con la Entidad.				
<b>Sugerencia</b>	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.				
<b>Suspensión</b>	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.				
<b>Traslado</b>	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (05) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitisorio al peticionario.				
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS					
NOMBRE				Código	
Procedimiento para la gestión de documentos y administración de archivos				PT-AD-03	
Indagación preliminar e investigación disciplinaria				PT-TH-07	
Manual para la Atención Integral al Ciudadano				M-PG-09	
8. CONTROL DE CAMBIOS					
Versión:	Fecha	Descripción			
8	27/11/2020	Pasa de ser proceso, CA-AP Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, a ser procedimiento, de acuerdo al nuevo MOP.			
9	14/08/2023	Se ajusta el responsable del procedimiento, logos y el nombre del grupo relacionamiento con la ciudadanía.			
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Nombre: Nicolás Mateo Gómez Bustamante / Isabel Cristina Sandoval Cabrera		Nombre: Gabriel Alberto Moreno Alemán	Nombre: Gabriel Alberto Moreno Alemán		
Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación / Contratista Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía		Cargo: Coordinador Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Cargo: Subdirector Administrativa y Relacionameinto con la Ciudadanía (E)		
Firma: ORIGINAL FIRMADO		Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO		