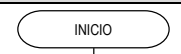
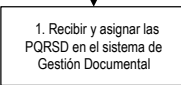
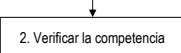
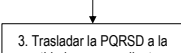
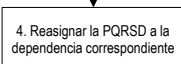
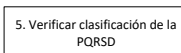
	<b>ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>
	<b>PROCESO:</b> Planeación y Gestión orientada a resultados
<b>1. OBJETIVO:</b>	Gestionar de forma eficiente los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad, para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que sean de competencia del DNP, evaluando la percepción del ciudadano.
<b>2. ALCANCE:</b>	Inicia con el recibo, registro y asignación de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia - PQRSD, y termina con el seguimiento a la atención de la misma por parte de la Subdirección Administrativa y de Relacionamento con la Ciudadanía.
<b>3. RESPONSABLE:</b>	Coordinador del Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía
<b>4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:</b>	Las demás consignadas en el Manual para la Atención al Ciudadano M-PG-09

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO						
FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD					
	Entradas		Descripción	Responsable	Salidas	P C
						
	<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> <li>* Felicitaciones</li> </ul>	H	<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 al Ciudadano.</p> <p>Para las solicitudes físicas que entran por la ventanilla de 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 PT-AD-03 Procedimiento para la gestión de documentos y administración de archivos.</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 asignación 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 presuntos actos de corrupción que involucren a un servidor público del DNP, se asigna al Grupo de Instrucción Disciplinaria - GID para iniciar su trámite de acuerdo con el procedimiento PT-ED-06 Instrucción disciplinaria</p> <p>Para el caso de denuncias por presuntos actos de corrupción que involucren externos se asignará a la dependencia correspondiente del DNP para que se adelante el trámite de su competencia.</p>	Grupo Relacionamento con la Ciudadanía	PQRSD radicada / asignada en el sistema de Gestión Documental (R)	X
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD radicada / tipificada / asignada en el sistema de Gestión Documental</li> </ul>	V	<p>Verifica la competencia de la dependencia sobre la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia, de acuerdo con la temática y el contenido de la solicitud. Para esto el área técnica o las dependencias competentes para conocer del tema en la entidad deben examinar la solicitud y concluir si es competencia del DNP y, a su vez, si es competencia de la dependencia asignada.</p>	Grupo Relacionamento con la Ciudadanía/Funcionario/ Contratista asignado  Delegado Web	PQRSD verificada	X
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD verificada</li> </ul>	H	<p>Cuando no es competencia del Departamento: Las dependencias deberán realizar el traslado de 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>	Funcionario/Contratista asignado  Delegado Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación escrita trasladando la PQRSD (R)</li> <li>PQRSD devuelta</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD verificada</li> </ul>	H-V	<p>Cuando es competencia del DNP pero no es competencia de la dependencia asignada: se reasignará a la dependencia competente. Para llevar a cabo esta actuación las dependencias contarán con cuatro (4) días hábiles para realizar la respectiva reasignación a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad. En el caso que la dependencia no realice la reasignación en el término de los cuatro días hábiles deberá solicitar insumos de respuesta a las áreas técnicas que estén involucradas en la respuesta, consolidará y emitirá respuesta al peticionario. En este caso no aplica la figura jurídica del Traslado por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.</p>	Funcionario/Contratista asignado  Delegado Web	PQRSD reasignada	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD radicada / tipificada / asignada en el sistema de Gestión Documental</li> </ul>	V	<p>Las solicitudes asignadas deben ser clasificadas por las áreas de acuerdo a los diferentes tipos documentales. Para ello, las dependencias tendrán cuatro (4) días hábiles para confirmar y verificar la tipificación de la TRD de acuerdo con el contenido de la solicitud.</p>	Funcionario/Contratista asignado  Delegado Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD tipificada</li> <li>Comunicación escrita al externo reasignando queja de servidor público (R)</li> </ul>	

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
	<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 de forma y fondo teniendo en cuenta las plantillas institucionales dispuestas en el gestor documental y de acuerdo con el tipo de PQRSD y los términos de vencimiento para responder señalados en el M-PG-09 Manual para la Atención 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 por parte de las dependencias de la entidad en la que se informe al quejoso la recepción de la queja, la asignación al área competente y el trámite de respuesta a la misma.</p> <p>Para el caso de denuncias por presuntos actos de corrupción que involucren a un servidor público del DNP, la dependencia competente informará al denunciante la recepción de la denuncia y la asignación al área competente.</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>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de respuesta de la PQRSD</li> </ul>	<p>H-V</p> <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, las dependencias de la entidad deberán enviar correo electrónico al responsable del Grupo de Relaciónamiento con la Ciudadanía informando los radicados devueltos y/o las respuestas a peticiones anónimas para ser publicados en la página web de la entidad y en la cartelera digital ubicada en la Oficina de Relaciónamiento con la Ciudadanía.</p>	<p>Jefe de Dependencia delegada</p>	<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>• Correo electrónico (R)</li> <li>• Respuesta al quejoso (R)</li> </ul>	
	<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>	<p>V</p> <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, 1 y Hoy antes de que se venzan los derechos de petición, tanto a los usuarios actuales del documento como al grupo de Relaciónamiento con la Ciudadanía.</p> <p>Para las alarmas con términos de 1 y Hoy desde el Grupo de Relaciónamiento con la Ciudadanía se realizará la reiteración al usuario actual del documento con copia al enlace o delegado web PQRSD asignado por el jefe de la dependencia para que realice el 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 desde el Grupo de Relaciónamiento con la Ciudadanía se realizará el envío del correo electrónico informando al funcionario o contratista que tenga asignada la solicitud, que debe llevar a cabo el trámite de la petición de acuerdo con el PG-09 Manual para la Atención al Ciudadano.</p>	<p>Grupo Relaciónamiento con la Ciudadanía o funcionarios/contratistas delegados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos informando vencimiento de términos</li> </ul>	X
	<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>	<p>H</p> <p>Elabora informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones para publicar en la Página Web, acorde al PG-09 Manual para la Atención al Ciudadano</p>	<p>Grupo Relaciónamiento con la Ciudadanía</p>	<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 presuntos actos de corrupción internos</b>	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores del Departamento Nacional de Planeación.
<b>Denuncia por presuntos actos de corrupción externos</b>	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores o una persona natural o jurídica 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 hábiles. 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.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO					
FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
Reclamo	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.				
Solicitud de documentos	Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) para obtener copias de documentos públicos relacionados con la Entidad.				
Solicitud de información pública	Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) para acceder a la información pública relacionada con la Entidad.				
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.				
Suspensión // Prórroga	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.				
Traslado	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 remitido al peticionario.				
GRUPO DE VALOR	Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.				
FELICITACIÓN	Reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario, ciudadano o grupo de valor a la entidad por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.				
REASIGNACIÓN	Actividad necesaria para redireccionar a las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la entidad los temas que nos son competencia de la dependencia a la que inicialmente fue asignada. Esta actividad se desarrolla generalmente a través del sistema de gestión documental.				
ASIGNACIÓN	Paso realizado a través del sistema de gestión documental en el cual la dependencia debe realizar una actuación.				
RADICACIÓN	Toda solicitud escrita formulada en ejercicio del derecho de petición debe ser radicada en el gestor y generar un único número de radicado de acuerdo al sistema de gestión de PQRSD de la entidad. Las peticiones verbales se mantendrán en grabación por cualquier medio tecnológico o electrónico que permita su conservación y consulta posterior o registro documental de iguales características; no obstante, las mismas se ingresarán inmediatamente en el sistema de registro establecido por la Entidad.				
DERECHO DE TURNO	De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan priorización legal.				
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS					
NOMBRE				Código	
Procedimiento para la gestión de documentos y administración de archivos				PT-AD-03	
Instrucción disciplinaria				PT-ED-06	
Manual para la Atención 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.			
10	16/12/2024	Dados los ajustes realizados con relación a las denuncias, así como ajustes a los lineamientos en el trámite a PQRSD, es necesario actualizar el procedimiento.			
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Nombre: Andrey Julián Cruz		Nombre: José Eidelman Camacho Gómez / Ernesto Alberto Rodríguez Rodríguez	Nombre: Bellaniris Ávila Bermúdez		
Cargo: Contratista Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía		Cargo: Coordinador Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía / Contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirectora Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía		
Firma: ORIGINAL FIRMADO		Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO		