



1. OBJETIVO

Establecer y determinar las actividades y responsabilidades para atender y dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de sus etapas como son la recepción, radicación, tratamiento, seguimiento y cierre.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, hasta el seguimiento, tratamiento, cierre y retroalimentación por parte del peticionario; dentro de los tiempos y demás lineamientos establecidos por la normatividad legal vigente.

3. DEFINICIONES

3.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. 1. Tiempos establecidos por la ley para dar respuesta: Persona natural o jurídica, y entidad privada: 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Entidad pública: 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Congreso: (Senado - Cámara) aquellas solicitudes de informes que se reciban de los honorables congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al congreso, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al radicado de las mismas. [Ley 5 de 1992, art. 258]. Cámara de representantes: en cuanto a la solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativas o sus comisiones, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicado. [Ley 5 de 1992, art. 260]. 2. Tiempos establecidos de acuerdo con la emergencia sanitaria manifiesta decreto 491 del 28 de marzo del 2020 Persona natural o jurídica, y entidad privada: 30 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Entidad pública: 20 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

3.2. PETICIÓN DE DOCUMENTOS: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad. 1. Tiempos establecidos por la ley para dar respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción. 2. Tiempos establecidos de acuerdo con la emergencia sanitaria manifiesta decreto 491 del 28 de marzo del 2020: 20 días hábiles siguientes a la recepción.

3.3. PETICIÓN DE CONSULTAS: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la entidad y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. 1. Tiempos establecidos por la ley para dar respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción. 2. Tiempos establecidos de acuerdo con la emergencia sanitaria manifiesta decreto 491 del 28 de marzo del 2020: 35 días hábiles siguientes a la recepción.

3.4. QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones. Requisitos para presentar una queja La queja deberá contener por lo menos: Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad Dirección de notificación y teléfono de contacto. Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada. 1. Tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a una queja: (15) días 2. Tiempos establecidos de acuerdo con la emergencia sanitaria manifiesta decreto 491 del 28 de marzo del 2020: (30) días

3.5. RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad. 1. Tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a un reclamo: (15) días 2. Tiempos establecidos de acuerdo con la emergencia sanitaria manifiesta decreto 491 del 28 de marzo del 2020: (30) días

3.6. SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. 1. Tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a una sugerencia: (15) días 2. Tiempos establecidos de acuerdo con la emergencia sanitaria manifiesta decreto 491 del 28 de marzo del 2020: (30) días.

3.7. DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. 1. Tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a una denuncia: (15) días 2. Tiempos establecidos de acuerdo con la emergencia sanitaria manifiesta decreto 491 del 28 de marzo del 2020: (15) días

3.8. FELICITACION: Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen y da la sensación de ser atendido. 1. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción 2. Tiempos establecidos de acuerdo con la emergencia sanitaria manifiesta decreto 491 del 28 de marzo del 2020: (30) días **NOTA. EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL DECRETO 491 DE 2020 PIERDE EFECTOS UNA VEZ FINALICE LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL.**

*Fuente de las Definiciones: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/definiciones>

Ley 1755 de 2015.

Lineamientos Derechos de Petición ANDJE, Ley CPACA.

Ley 5 de 1992.

NOTA. EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL DECRETO 491 DE 2020 PIERDE EFECTOS UNA VEZ FINALICE LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL

4. CONDICIONES GENERALES

Normatividad aplicable: Artículo 23 de la Constitución Política la cual establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

ARTÍCULO 14. Ley 1437 de 2011. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Canales para la recepción de las PQRSDs: Artesanías de Colombia ha habilitado los siguientes mecanismos para que la ciudadanía en general presente las PQRSDs:

* Presencialmente: verbal mediante el formato FO-RRCC-12.

* Telefónicamente: En este caso se deja registro de la llamada en el formato FOR-RCC-12.

* Correos electrónicos: artesanias@artesaniasdecolombia.com.co

* Correo físico o postal: Cra 2 No 18A- 58 Claustro Nuestra Señora de las Aguas.

* Portal WEB de Artesanías de Colombia: Formulario en línea para presentación de peticiones, quejas y reclamos <http://www.artesaniasdecolombia.com.co/>

Las solicitudes virtuales, recibidas por otros canales diferentes a los establecidos por la entidad para la recepción de las PQRSD, deberán ser atendidas en tiempo real.

Para tal efecto, tanto funcionarios como contratistas, deberán remitir inmediatamente la solicitud recibida al correo de la ventanilla única: ventanillaunica@artesaniasdecolombia.com.co para su radicación y trámite.

Requisitos mínimos: para ser tramitada, una petición debe contener por lo menos:

- La autoridad a la que se dirige.
- La identificación y forma de ubicación del peticionario (a través de datos tales como su dirección electrónica o física o de su número telefónico de contacto).
- El objeto de la solicitud.
- Las razones que la fundamentan.
- La relación de los documentos que se anexan.
- La firma del peticionario cuando hubiere lugar a ello (art. 16 CPACA).

Una vez presentada la petición:

La Ventanilla Única de Artesanías de Colombia S.A. es el área encargada de radicar y registrar en el módulo de PQRSD del Sistema de Gestión Documental, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias que las partes interesadas presenten por cualquiera de los medios dispuestos por la entidad para su recepción.

El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día de la radicación en el Sistema de Gestión Documental.

Si a criterio de la dependencia que recibe la PQRSD para su trámite, considera que la misma no es de su competencia, podrá solicitar su reasignación al administrador de las PQRSDs dentro de 1 (Un) día hábil siguiente a la asignación.

Si la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), la Coordinación de Gestión Administrativa de la Subgerencia Administrativa y Financiera –, pedirá al ciudadano, por medio de la ventanilla única, la corrección o aclaración en un término de 8 días hábiles. Si esta corrección o aclaración no se realiza, se entenderá que el solicitante ha desistido y se debe proceder al archivo de la solicitud.

Si la PQRSD a juicio del administrador de las PQRSD, no es de competencia de Artesanías de Colombia S.A, la remitirá inmediatamente al Proceso Gestión Legal de la Subgerencia Administrativa y Financiera, para obtener su validación, en caso de no ser competencia de Artesanías de Colombia, el proceso legal, informará al peticionario y a la Entidad competente, en máximo cinco (05) días hábiles siguientes a la radicación*. En caso de no existir Entidad competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberá comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.
[Art 21. Ley 1755 de 2015]

Si la conclusión del proceso de Gestión Legal de la Subgerencia Administrativa y Financiera es que la Entidad es competente, remitirá el mismo día la PQRSD a la ventanilla única, quien efectuará el radicado correspondiente.

El peticionario será informado del estado de su PQRSD frente al número de radicado y la respuesta del cierre del trámite, mediante el envío de la comunicación respectiva.

Tendrán competencia para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: el Gerente General, los Subgerentes, el Jefe de la Oficina de Control Interno y el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Información, quienes suscribirán las respuestas.

Cuando la solicitud sea realizada por una entidad pública y referencie la necesidad de ubicar documentos y generar fotocopias, estas serán asumidas por Artesanías de Colombia S.A.

Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de entidad y las certificaciones sobre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el servidor encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición y el monto que se deberá cancelar para la

expedición en cada caso.

Cuando el peticionario sea un particular, la expedición de copias o fotocopias, dará lugar al pago de las mismas. Cuando la cantidad solicitada o la cantidad de originales a fotocopiar exceda de diez (10) páginas deberá cancelar su valor, a través de una consignación en el banco designado por la entidad, a razón del precio que corresponda según el número de fotocopias; y entregar el recibo de consignación al administrador de las PQRSD, quien adjuntará el mismo a la documentación de la actuación correspondiente.

En caso de que la respuesta al peticionario / quejoso corresponda a una prórroga (la cual podrá ser máximo por el doble del plazo inicial establecido por la ley y antes mencionado en este procedimiento), esta debe indicar la fecha exacta de la respuesta y cumplir todo el trámite establecido como una nueva PQRSD, desde su radicación.

El administrador de PQRSD deberá validar que la nueva respuesta cumpla los plazos informados en la misma.

Será responsabilidad del funcionario designado de la Oficina Asesora de Planeación e Información – Servicio al ciudadano y de los administradores del Sistema de Gestión Documental, realizar el análisis trimestral de las PQRSD y de las encuestas de satisfacción de las PQRSDs, validando la pertinencia de documentar acciones correctivas o preventivas y su gestión. Como parte de este monitoreo, el administrador de las PQRSD generará un reporte incluyendo las peticiones no respondidas en los tiempos establecidos en la Ley y este será enviado al Coordinador del Grupo de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.

En caso de que la solicitud se relacione con información clasificada o reservada, de acuerdo al inventario de activos de información de la entidad el cual se encuentra publicado en el portal web, el proceso de Gestión Legal validará y emitirá los lineamientos para el trámite correspondiente.

En caso de que la solicitud se relacione con información irrespetuosa u oscura, se dará el trámite de acuerdo a los lineamientos que imparta el proceso de Gestión Legal de la entidad, quien definirá si se devuelve al interesado para que la corrija dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Para salvaguardar la información digital, la entidad seguirá los lineamientos establecidos en el documento POLDPC003 "Política de seguridad de la información"

Prórrogas: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Parágrafo. Artículo 14. Ley 1755 2015. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

En estos casos, la Ventanilla Única de la entidad, radicará una nueva petición con el tiempo solicitado por el área responsable de dar respuesta; siempre y cuando el oficio remitario indique tanto la justificación de la solicitud de prórroga, como el tiempo, el cual no puede exceder el establecido en la norma citada.

Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. (Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta)

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se deben realizar los siguientes pasos, independientemente del canal que el peticionario use:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- Se debe proceder a identificar la región con algunas preguntas, como la zona, de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- La grabación o manuscrito debe enviarse al administrador de las PQRSD, quien iniciará los trámites ante el Ministerio de Cultura o entidad que corresponda, a fin de obtener el apoyo técnico que ellos brindan relacionado con el directorio de intérpretes.
- Una vez se obtenga la traducción del documento se enviará a la ventanilla única para su radicación.
- Teniendo la respuesta, se remite para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.
- Para atender los costos que esta actividad pudiere generar, el administrador de las PQRSDs adelantará los trámites internos para realizar el pago.

Atención de Peticiones en idiomas diferentes al español: Si la petición es recibida por cualquier canal dispuesto por la entidad para la recepción de las PQRSDs, el administrador de las PQRSD, solicitará apoyo al Funcionario designado por la Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal – Cooperación Internacional. Dicho funcionario gestionará y enviará la traducción dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ventanilla única para la radicación de la comunicación.

Atención a Peticiones Análogas: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, es decir relacionadas sobre un mismo tema, de información, de interés general o de consulta, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Atención a las Quejas, Reclamos y Denuncias: Las quejas, reclamos y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios, a través de cualquiera de los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las PQRSD y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por la ventanilla única en el Sistema de Gestión Documental.

La ventanilla única, radicará las denuncias a la Subgerencia Administrativa y Financiera, dicha dependencia se encargará de gestionar la respuesta.

Las quejas y reclamos, serán radicadas a la dependencia responsable de gestionar la respuesta según sea el caso, adicionalmente, el administrador de las PQRSDs realizará seguimiento al tratamiento de este tipo de peticiones.

Es importante precisar que las quejas, reclamos y denuncias, pueden ser objeto de una acción disciplinaria, penal, fiscal o administrativa, caso en el cual, deberá resolverse de fondo únicamente a través de los procedimientos especiales en cada caso. Sin embargo, deberá informarse al peticionario que se iniciará el proceso respectivo dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la radicación.

Seguimiento: Las áreas encargadas de dar respuesta a las peticiones a la ciudadanía, tienen la responsabilidad de hacer el seguimiento posterior al envío, sobre todo en los casos en los que la respuesta indica un control posterior.

Responsabilidades

Peticiones contestadas fuera de término: La no atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaría del Grupo de Control Interno Disciplinario de la entidad, el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Sanciones: La falta de atención a las peticiones y a los términos para responder, tanto por su acción como por su omisión, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, numeral 8, artículo 35 Ley 734 de 2002, artículo 31 Ley 1755 de 2016 o las norma que la modifique o sustituyan. La no atención al requerimiento formulado por el peticionario, el incumplimiento de los términos legales, o cuando la respuesta no se ajusta al requerimiento de forma completa y de fondo o se hace de una manera aparente, darán lugar al peticionario para instaurar acciones de tutela contra el servidor público.

Protocolo para denuncias de presuntos actos de corrupción y conflictos de interés: Artesanías de Colombia, además de los canales mencionados para la recepción de las PQRSDs ha habilitado la extensión 1090 para atender las denuncias de presuntos actos de corrupción y conflictos de interés. Dicha extensión es atendida por la persona que atiende la recepción de la entidad, quien una vez recibida la presunta denuncia, diligenciará el formato FORRCC12 y lo remitirá a la ventanilla única para su radicación.

Para este canal aplica el Protocolo_linea_denuncias (Anexo 1 – Política Anticorrupción).

Tutela: Respecto a la acción de tutela, la misma es radicada o interpuesta en sede judicial, y será el juzgado quien dé traslado a la entidad para que responda en el tiempo estipulado por el mismo juez. Por lo cual, la ventanilla única la radicará como Correspondencia Recibida – Tutela y enviará el documento al proceso Gestión Legal, el mismo día de su radicación.

Priorización de las respuestas a las peticiones (Art. 20 CPACA): la priorización de las peticiones es una facultad excepcional y que ésta se diferencia de la obligación legal de, en determinados casos, dar respuesta a peticiones en un tiempo menor a la regla general; por lo cual la dependencia responsable de elaborar la respuesta deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos para dar prioridad a lo solicitado por el peticionario:

- El reconocimiento de un derecho fundamental, cuando la petición deba ser resuelta para evitar un perjuicio irremediable, siempre que el peticionario pruebe sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Cuando, por razones de salud o seguridad personal, la petición implique la necesidad de tomar una medida para proteger la vida o la integridad del peticionario o el destinatario de dicha medida.
- Cuando la petición sea elevada por un periodista en ejercicio de su labor.

Clasificación y Tiempos de respuesta de las PQRSD en Artesanías de Colombia:

NOTA. EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL DECRETO 491 DE 2020 PIERDE EFECTOS UNA VEZ FINALICE LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL.

| CLASE DE CORRESPONDENCIA | TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS HÁBILES | TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS HÁBILES Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 |
|---|-------------------------------------|--|
| PQRSD - PETICION | 15 | 30 |
| PQRSD - QUEJA | 15 | 30 |
| PQRSD - RECLAMO | 15 | 30 |
| PQRSD - SUGERENCIA | 15 | 30 |
| PQRSD - DENUNCIA | 15 | 15 |
| PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION | 10 | 20 |
| PQRSD - CONSULTA | 30 | 35 |
| PQRSD – CONGRESO | 5 | 5 |
| PQRSD - CAMARA DE REPRES / DOCUMENTOS | 10 | 10 |
| PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS | 10 | 10 |

5. CONTENIDO

| No | Actividad | Responsable | Formato |
|----|---|---|---|
| 1 | Realizar la recepción de PQRSD, a través de los Canales para la recepción de las mismas | Contratista / Técnico Administrativo Ventanilla Única | SGD – SADE FORMATO FOR-RCC-012 (En los casos en los que aplica) •QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN FOR |
| 2 | Clasificar, registrar y radicar en el sistema de gestión Documental. | Contratista / Técnico Administrativo Ventanilla Única | SGD – SADE |
| 3 | Informar al peticionario el número de radicación de la PQRSD. | Contratista / Técnico Administrativo Ventanilla Única | Correo Electrónico: ventanillaunica@artesaniadescolombia.com.co |
| | | Técnico Administrativo | |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 4 | Asignar a la Subgerencia responsable de gestionar respuesta o solicitud de análisis de competencia de la entidad a la Subgerencia Administrativa Financiera – Proceso gestión legal | / Administrador de PQRSD / Coordinador G Administrativa | SGD – SADE |
| 5 | Asignar responsable de proyectar la respuesta a la PQRSD | Responsable asignado por cada Subgerencia u Oficina | SGD – SADE |
| 6 | Generar y tramitar respuesta | Funcionario responsable de tramitar respuesta según rol asignado, a cada subgerencia y oficinas, en el Sistema de Gestión Documental. | Correo electrónico |
| 7 | Revisar respuesta | Funcionario responsable de tramitar respuesta según rol asignado, a cada subgerencia y oficinas, en el Sistema de Gestión Documental. | Correo electrónico |
| 8 | Aprobar respuesta | Gerente General Subgerente Administrativo y Financiero Subgerente de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal Subgerente Promoción y Generación de Oportunidades Comerciales Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información Jefe Oficina de Control Interno | Correo electrónico |
| 9 | Recibir y tramitar envío de respuesta al peticionario, incluyendo el envío de la encuesta de satisfacción. | Contratista / Técnico Administrativo Ventanilla Única | Correo Electrónico: ventanillaunica@SGD - SADE |
| 10 | Realizar seguimiento y monitoreo de las respuestas de los peticionarios. | Administrador de PQRSD / Coordinador G Administrativa | Correo Electrónico SGD - SADE |
| 11 | Realizar el análisis trimestral de PQRSD y de las encuestas de satisfacción de las PQRDs, validando la pertinencia de documentar acciones preventivas, correctivas u oportunidades de mejora. El administrador de las PQRSD generará un reporte incluyendo las peticiones no respondidas en los tiempos establecidos en la Ley y este será enviado al Coordinador del Grupo de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia. | Administrador de las PQRSD Profesional - Oficina Asesora de Planeación e Información – Coordinadora G Administrativa | Ayuda de memoria / Listado de asistencia / Encuestas de satisfacción de las PQRDs. / Reporte peticiones no respondidas a tiempo. |
| 12 | Elaborar y presentar informe mensual de seguimiento y control. | Coordinador G Administrativa Administrador de PQRSD / | Informe |
| 13 | Realizar el informe semestral de peticiones de documentos e información. | Administrador de PQRSD / Coordinador G Administrativa | Informe |

6. ANEXOS

7. FORMATOS DE CALIDAD

| COD | NOMBRE | TIEMPO DE RETENCIÓN | LUGAR DE ALMACENAMIENTO | DISPOSICIÓN | ACCESIBILIDAD |
|-------------|---|---------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| FOR-RCC-012 | <u>QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN FOR</u> | 2 años | Ventanilla única | Eliminación previa digitalización | Todas las dependencias |

8. DIAGRAMA DE FLUJO

9. NATURALEZA DEL CAMBIO

| Versión | Fecha | Naturaleza del cambio |
|---------|-------------|---|
| 1 | 07/May/2014 | Actualización de las condiciones generales |
| 2 | 07/May/2014 | Se modifican las actividades 2, 3, 6, 8, 9, 11. Se adicionan dos nuevas actividades al procedimiento. |
| 3 | 07/May/2014 | Se modifican las actividades 6, y 8. Se elimina el uso del formato FORPLA01 y se eliminan las actividades N° 7 y 10. |
| 4 | 07/May/2014 | Cambio en la codificación del procedimiento, pasando de PRIGTH03 del proceso de Gestión del Talento Humano a PRIGAF36 del proceso Gestión Administrativa y Financiera. Actualización de las condiciones generales y del campo de responsable en las actividades del procedimiento de acuerdo con la resolución 5001848 del 09 de octubre de 2.008. Inclusión de las actividades concernientes al modulo de quejas y reclamos ubicado en la pagina web. |
| 5 | 07/May/2014 | Actividad No 2: Nota aclaratoria. No 4: Modificado tema relacionado con el registro. No 5: Modificado tema relacionado con el correo electrónico y responsable. No 6: Modificado el texto y el responsable. No 7: Modificado tema relacionado con el registro y responsable. No 8: Nota aclaratoria y modificado el responsable. No 12: Modificado tema de impresión. |
| 6 | 07/May/2014 | Se modifica el objetivo, el alcance, las definiciones y las condiciones generales del procedimiento. Se modificó la tabla de tiempos de respuesta. Se modificaron las actividades del procedimiento incluyendo el componente de PQRS y los correos de notificación que reciben los tramitadores y administrador del modulo. |
| 7 | 07/May/2014 | Se incluye el flujograma de este procedimiento, se actualiza la información de las condiciones generales, Se modificaron las actividades articulando al uso del software TQM, se cambió UCI por Ventanilla Única. |
| 9 | 16/Dic/2014 | Se ajusto las condiciones generales y actividades del procedimiento. |
| 10 | 06/Abr/2016 | Se ajustaron las condiciones generales, teniendo en cuenta las mejoras realizadas al sistema en cuanto a notificación, seguimiento y control de PQRS. Se actualizan las actividades y responsables de las mismas |
| 11 | 10/Abr/2018 | Se ajustan las condiciones generales. Se actualizan los tiempos máximos de respuesta, definidos al interior de la entidad. Se actualizan y ajustan actividades y responsables. |
| 12 | 16/Dic/2020 | Se ajustan las Definiciones, Condiciones generales, Cuadro de clasificación y tiempos máximos de respuesta, se actualizan y ajustan actividades y responsables, se alinea las actividades con el sistema de gestión documental SGD -SADE |
| 13 | 22/Sep/2021 | El procedimiento cambio del proceso de Gestión Administrativa y Financiera a Relacionamiento con la Ciudadanía. |
| 14 | 24/Dic/2021 | Se actualizan las definiciones numeral 3. Condiciones Generales numeral 4 en cuanto a Prórrogas, responsabilidades y del seguimiento, clasificación y tiempos de respuesta |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
| Nombre: Yaneth Muñoz Franco Cargo: Coordinador Administrativo Fecha: 16/Dic/2021 Gestión | Nombre: Leonardo Martín Cargo: Profesional de Gestión - Oficina Asesora de Planeación e Información - Planeación Fecha: 21/Dic/2021 | Nombre: Sara Consuelo Sastoque Acevedo Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero Fecha: 24/Dic/2021 |