

1. OBJETIVO

Resolver oportunamente, las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) presentadas por los grupos de interés de la AND (ciudadanos, operadores, Entidades, etc.) que estén relacionadas con los servicios y demás actuaciones de la Entidad, con el propósito de tomar acciones que mejoren la calidad de los servicios.

2. ALCANCE

Inicia con la atención a los grupos de interés de la AND (ciudadanía, Entidades, usuarios de SCD, etc.) desde el momento de la recepción de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), a través de los diferentes canales dispuestos, su registro y trámite, hasta la emisión de la respuesta completa y de fondo, análisis y adopción de mejoras para la prestación de los servicios.

3. DEFINICIONES

- a) **Canal de Atención:** Mecanismo o instrumento para la recepción y respuesta de las PQRSD que ingresan a la Entidad; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.
- b) **Derecho De Petición:** El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”
- c) **Denuncia:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- d) **Petición:** Solicitud verbal o escrita que presenta una persona natural o jurídica ante la AND por los canales dispuestos para tal fin.
- e) **Queja:** Es la manifestación de inconformidad por parte de una persona natural o jurídica, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los colaboradores de la AND, operadores y entidades públicas o privadas vinculadas en la prestación de servicios.

- f) **Reclamo:** Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte del operador, entidad pública o privada y/o usuario.
- g) **Sugerencia:** Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionada con la prestación de los servicios de la AND.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 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 administrativo.
- Constitución Política de 1991 Artículo 23 Derecho Fundamental de Petición.
- Constitución Política de 1991 Artículo 74 Acción de Tutela.
- Constitución Política de 1991 Artículo 86 Derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.
- Constitución Política de 1991 Artículo 209 Función Administrativa al servicio del interés general.
- Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Acuerdo 060 de 2001: Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Decreto Nacional 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del sector justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tiramiento y radicación de las Peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1413: Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
- GD.PR.02 Procedimiento Recepción, radicación y trámite de correspondencia.

Proceso: Gestión de Grupos de interés
**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES,
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)**



Versión: 2

GI.PR.01

5. DESCRIPCIÓN

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
1	<p>Recibir la PQRSD por los canales definidos para tal fin (presencial, electrónico (pág. web www.and.gov.co, correo electrónico: agencianacionaldigital@and.gov.co) o telefónico), asignarle un número radicado, conforme al Procedimiento Recepción, radicación y trámite de correspondencia y enviarla a la Subdirección Jurídica para revisión.</p> <p>Nota1: En caso de ser una PQRSD verbal, orientar al peticionario para diligenciar el Formato Peticiones presentadas verbalmente. En caso de ser una PQRSD telefónica, orientar al peticionario a remitirla por los medios electrónicos o presenciales. No obstante, si el ciudadano requiere radicar la PQRSD únicamente por vía telefónica, la recepción de la AND deberá diligenciar el Formato Peticiones presentadas verbalmente, con la información suministrada vía telefónica.</p> <p>Nota2: El colaborador de la Agencia al que le llegue una PQRSD a su correo electrónico debe enviarlo al correo electrónico de la Agencia: agencianacionaldigital@and.gov.co para formalizar su radicación. SE DEBEN RADICAR Y CONTESTAR TODAS LAS PQRSD ÚNICAMENTE DESDE EL CORREO OFICIAL DE LA AGENCIA: agencianacionaldigital@and.gov.co</p>	Asistente de Dirección	<p>PQRSD con número de radicado</p> <p>Formato Bitácora de correspondencia con toda la documentación recibida</p>	<p>PQRSD radicada</p> <p>GI.FT.01 Formato Peticiones presentadas verbalmente (cuando aplique)</p> <p>GD.FT.06 Formato Bitácora de correspondencia recibida y enviada</p> <p>Envío de la PQRSD a la Subdirección Jurídica desde la Asistente de Dirección</p>
2	<p>Analizar la petición, determinando la naturaleza de esta, término para responder, competencia de la AND para dar respuesta y la competencia interna de otras subdirecciones.</p> <p>¿La AND es competente para responder la petición? SI: continuar con la siguiente actividad.</p>	Subdirección Jurídica	<p>Revisión de la Subdirección Jurídica sobre la competencia para dar respuesta por la AND</p> <p>Solicitud de prórroga antes de control (si aplica)</p>	<p>Remisión de la petición a la Entidad competente en caso de no ser competencia de la AND y la comunicación al peticionario sobre el caso</p>

Proceso: Gestión de Grupos de interés
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)



Versión: 2

GI.PR.01

	<p>NO: Remitir la petición a la Entidad competente y comunicar al peticionario. Fin del procedimiento.</p> <p>Nota: En caso de requerir mayor tiempo para dar respuesta a la PQRSD se deberá solicitar prórroga en los casos en que la solicitud la realice un ente de control o informar al peticionario la razón y tiempo para dar respuesta conforme a la normatividad vigente.</p>		<p>Comunicación al peticionario informando los motivos por los cuales se dará respuesta en el tiempo conforme a la normatividad vigente (si aplica)</p>	<p>Solicitud de prórroga ante entes de control (si aplica)</p> <p>Comunicación al peticionario informando los motivos por los cuales se dará respuesta en el tiempo conforme a la normatividad vigente (si aplica)</p>
3	<p>Remitir la petición a la Subdirección competente, con la indicación del término para tramitar y devolver a la Subdirección Jurídica. En caso de ser competencia de la Subdirección Jurídica, definir responsable de elaborar la respuesta.</p>	<p>Subdirección Jurídica</p>	<p>Remisión de la Subdirección Jurídica a las otras áreas de la Entidad indicando los términos para tramitar</p>	<p>Remisión de la petición desde la Subdirección Jurídica a otras áreas de la Entidad.</p>
4	<p>Analizar la petición y proyectar respuesta desde el equipo de la Subdirección competente de acuerdo con el requerimiento y enviar a la Subdirección Jurídica para revisión.</p>	<p>Todas las Subdirecciones</p>	<p>Envío de la respuesta a la petición por parte de las áreas de la Entidad a la Subdirección Jurídica</p>	<p>Envío de la respuesta a la petición por parte de las áreas de la Entidad a la Subdirección Jurídica</p>
5	<p>Verificar que se haya dado una respuesta completa, de fondo y pertinente a la petición, además de verificar que los términos de proyección interna y de respuesta se cumplan.</p> <p>¿La respuesta a la petición cumple con los términos legales? SI: pasar a la siguiente pregunta NO: continuar con la siguiente actividad</p> <p>¿La proyección de la respuesta es completa, de fondo y pertinente? SI: continuar con la actividad 7. NO: devolverse a la actividad 4.</p>	<p>Subdirección Jurídica</p>	<p>Verificación de la respuesta y del cumplimiento de términos por parte de la Subdirección Jurídica</p>	<p>Devolución de la respuesta para su ajuste desde la Subdirección Jurídica a las otras áreas de la Entidad, en caso de presentarse la necesidad.</p>
6	<p>Enviar comunicación al peticionario informando los motivos por los cuales se excedieron los términos para dar respuesta y el plazo en el cual se</p>	<p>Subdirección Jurídica</p>	<p>Comunicación al peticionario informando los motivos por los cuales</p>	<p>Comunicación al peticionario informando los motivos por los</p>

Proceso: Gestión de Grupos de interés
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)



Versión: 2

GI.PR.01

	resolverá la petición.		se excedieron los tiempos y el plazo para resolver la petición.	cuales se excedieron los tiempos y el plazo para resolver la petición.
7	Revisar la respuesta final para envío al peticionario por parte de los Subdirectores competentes o Dirección de acuerdo con la PQRSD y dar visto bueno a la respuesta. ¿Las Subdirecciones y/o la Dirección aprueba la respuesta? Si: continuar con la siguiente actividad No: devolverse a la actividad 4	Subdirectores/ Dirección	Visto bueno de los Subdirectores/ Dirección a la respuesta final para envío	Respuesta con visto bueno de los Subdirectores/ Dirección
8	Enviar la respuesta correspondiente al peticionario, conforme al Procedimiento Recepción, radicación y trámite de correspondencia.	Subdirección Jurídica Asistente de Dirección	Respuesta enviada con número de radicación de salida GD.FT. 06 Formato bitácora de correspondencia recibida y enviada	Respuesta enviada con número de radicado de salida. GD.FT.06 Formato Bitácora de correspondencia recibida y enviada

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Tiempos de Respuesta PQRSD

- Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas ante la AND serán resueltas o contestadas bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, o las que posteriormente se expidan y se relacionen en materia, según se trate de interés particular o general. Por regla general, la Ley ha determinado los siguientes plazos de acuerdo con el tipo de manifestación:

CLASIFICACIÓN	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA
Petición de interés general y particular	15 días
Petición de información	10 días
Petición de documentos	10 días
Petición de consulta	30 días
Queja	15 días

Proceso: Gestión de Grupos de interés
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

Versión: 2

GI.PR.01



Reclamo o Sugerencia	15 días
----------------------	---------

- Si la AND no es competente para conocer de la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro de este mismo término remitirá la petición a quien considere competente y lo comunicará al peticionario. En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará al peticionario.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver dentro del término establecido por la ley y los plazos aquí señalados, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta de fondo, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Si la información o documentos que proporcione el interesado al radicar su PQRSD no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para dar respuesta a la PQRSD. Una vez el peticionario satisfaga el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, y en adelante la AND no podrá pedir más complementos y decidirá con base en aquello que disponga.
- En caso de que la ley disponga un término distinto a los anteriormente señalados, la Subdirección Jurídica determinará el mismo y lo indicará al encargado de tramitar la petición para garantizar la atención a la petición dentro de los tiempos correspondientes.

6.2. Seguimiento de PQRSD y mejora

- La Subdirección Jurídica como encargada de este procedimiento, coordinará la proyección estadística sobre las PQRSD, con el fin de identificar el debido registro, trámite y seguimiento de las que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la Normatividad Vigente.
- Conforme a sus funciones, debe apoyar la atención y el seguimiento, para verificar que los requerimientos radicados en la AND se respondan dentro de los términos de la ley; además de apoyar a las diferentes dependencias en brindar apoyo jurídico, en el caso de ser requerido para dar respuesta a las PQRSD.

Proceso: Gestión de Grupos de interés
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

Versión: 2

GI.PR.01



Adicionalmente le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas que la Entidad adopte para la recepción, trámite y análisis de las respuestas de las PQRSD; verificando que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, rindiendo a la Administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular, el cual debe ser publicado en la página de la Agencia, en la sección de transparencia.

- Finalmente, la alta Dirección y las Subdirecciones, deben incorporar el resultado de los análisis de las PQRSD que presenten los ciudadanos; y con su capacidad decisoria, propiciar procesos de mejora continua a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces.

6.3. Políticas Operativas para la atención de PQRSD

6.3.1. Horario de atención: las PQRSD se recibirán en el horario de Oficina de la Entidad, de 8am a 5pm, el cual se deberá divulgar por los medios de comunicación de la Entidad.

6.3.2. Registro y Control: todas las PQRSD deben contar con el número único de radicado generado por la recepción de la AND, deben ser digitalizadas, tener la anotación de fecha y hora de su ingreso a la Entidad y relacionar el número y clase de anexos que contiene.

Las respuestas de las PQRSD deben ser puestas en conocimiento del petionario, es decir, notificadas de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 56 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

7. FORMATOS ASOCIADOS:

Los siguientes formatos hacen parte del presente procedimiento:

1. GI.FT.01 Formato Peticiones presentadas verbalmente
2. GD.FT.06 Formato Bitácora de Correspondencia Recibida y enviada
3. GD.FT.04 Formato Correspondencia Externa

8. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	17/11/2020	Emisión del documento
2	17/06/2021	Se incluyeron notas en las actividades 1 y 2 con el propósito de

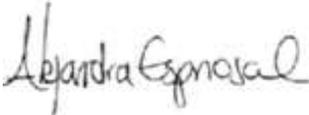
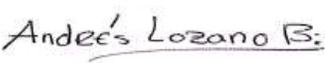
Proceso: Gestión de Grupos de interés
**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES,
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)**



Versión: 2

GI.PR.01

REVISIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		especificar los canales y responsables para la radicación de las PQRSD, así como la necesidad de solicitar prórroga o informar al peticionario en los casos en que se tarde más tiempo del previsto para dar respuesta a la PQRSD. En la actividad 7 se ajusto la revisión y aprobación de la respuesta final, incluyendo a los subdirectores y no solo a la Dirección.

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Saudhi Lorena Muñoz Montero Asistente de Dirección	 Maria Angélica Gonzalez Russi Subdirectora Jurídica	 Johan Sebastian Estava Garzón Director
 Jeny Alejandra Espinosa Profesional Jurídica, contratista	 Johanna Laverde Moncada Profesional de Planeación	
 Andrés Lozano Burgos Profesional Control Interno, contratista		