



Procedimiento

Atención a PQRSD, Solicitudes de Información y Tutelas



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera



Contenido

1.	Objetivo.....	2
2.	Alcance.....	2
3.	Productos esperados.....	2
4.	Condiciones especiales del procedimiento	2
4.1.	Recepción de PQRSD	2
4.2.	Gestión de PQRSD	3
4.3.	Envío de PQRSD	9
4.4.	Evaluación de la gestión de PQRSD.....	10
4.5.	Administración del correo electrónico de atencionalusuario@urf.gov.co ...	11
5.	Términos y definiciones	12
6.	Definición del procedimiento	14
7.	Controles asociados a la gestión del riesgo.....	20
8.	Referente	23
9.	Datos de elaboración y control de cambios.....	23

1. Objetivo

Definir actividades y parámetros de calidad en la atención adecuada y oportuna de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias (PQRSD) allegadas a la Unidad por parte de la ciudadanía, los grupos de valor y otras partes interesadas, de acuerdo con la normatividad vigente y la plena garantía de sus derechos constitucionales.

2. Alcance

Inicia con la recepción de una PQRSD, su clasificación, asignación e inclusión en la herramienta de trazabilidad, y finaliza con la publicación del informe de PQRSD. Cubre el control y acciones de seguimiento, la generación de la respuesta y la evaluación de la satisfacción del ciudadano, los grupos de valor o las partes interesadas según corresponda.

3. Productos esperados

- PQRSD o solicitud de información asignadas.
- Soportes de seguimiento y control a las PQRSD.
- PQRSD o solicitud de información atendidas en los términos de ley.
- Soportes de la evaluación de satisfacción.
- Informe de atención al ciudadano.

4. Condiciones especiales del procedimiento

4.1. Recepción de PQRSD

- Toda comunicación recibida en el correo electrónico atencionalusuario@urf.gov.co se radicará en el Sistema de Información Electrónica Documental – SIED, realizando la respectiva clasificación como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD), solicitud de información o comunicación general, según el caso. El servidor responsable deberá tramitar la PQRSD durante la siguiente hora del horario hábil (**lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**). Cuando la comunicación se reciba por fuera del horario establecido, deberá radicarse en la primera hora hábil del día siguiente.



- Una vez radicada la comunicación, debe informarse al peticionario el número de radicado, de acuerdo con el formato establecido. Esta condición debe cumplirse máximo en la hora siguiente, después de haberse asignado el número de radicado.
- En caso de que algún servidor de la Unidad reciba en su correo institucional o una comunicación que derive en un trámite o una PQRSD, deberá reenviar el correo al buzón atencionalusuario@urf.gov.co, solicitando su radicación en SIED. Si la información recibida no es de su competencia, el servidor deberá indicar en el correo a quien debe ser asignada la comunicación, para que atención al usuario la dirija a dicho servidor.
- La atención presencial realizada en el punto de atención del Ministerio se ejecutará según lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- La Unidad cuenta con un protocolo de atención al ciudadano que define los lineamientos generales para la interacción oportuna de los servidores de la URF con sus grupos de valor, partes interesadas y los ciudadanos, que constituye los criterios de calidad de escucha activa y lenguaje claro, que permiten acercarse a estos grupos con la entidad y garantizando el cumplimiento de sus derechos.
- Cuando se reciba una PQRSD en lenguas nativas, se solicitará apoyo de intérpretes a la dirección de asuntos indígenas, ROM y minorías del Ministerio del Interior. En caso de que la PQRSD se reciba verbalmente y no exista personal de planta que hable la lengua, se realizará la grabación con cualquier medio tecnológico para poder tramitarla.

4.2. Gestión de PQRSD

- Una vez allegada la PQRSD, a través del aplicativo SIED, el Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y los Grupos de Valor, realizará la clasificación estableciendo la modalidad de Derecho de PQRSD (Art. 14 del C.P.A.C.A.) y definirá en el sistema SIED y en la herramienta de trazabilidad los tiempos de respuesta. En caso de presentarse alguna inquietud o duda se consultará con el líder del proceso; adicionalmente, en el evento de requerir apoyo jurídico se consultará a los abogados de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional.

- La respuesta a las PQRSD será oportuna, de acuerdo con los términos legales, para lo cual los servidores tendrán en cuenta los tiempos establecidos por la legislación vigente, en especial por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, modificado por el Decreto 1755 de 2015.

PQRSD	Días Ley 1437 de 2011 CPACA
Petición de carácter general	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de Información	10
Solicitud de documentos	10
Consulta relacionada con funciones	30
Concepto o Comentario	30
PQRSD de autoridad	10
Traslado por competencia	5
Propuestas normativas de parlamentarios	5
Solicitud Congreso	5

- Las PQRSD, solicitudes de información o Tutelas, que no sean registradas en el Sistema Integrado Electrónico Documental - SIED, no serán consideradas como comunicaciones oficiales para la Unidad.
- Todas las PQRSD, solicitudes de información o tutelas que ingresen a la Unidad quedarán registradas en el SIED, excepto aquellas recibidas por vía telefónica, que serán atendidas de forma inmediata.
- El registro de las PQRSD se fundamenta en lo establecido para el registro de comunicaciones oficiales en el procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales, conforme al Artículo 2 del Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación - AGN.
- Una vez se radique la comunicación o la PQRSD, se asignará al subdirector competente, de acuerdo con el tema al cual se refiera, incluyendo una copia vía correo electrónico para facilitar su gestión. Esta condición debe cumplirse máximo en la siguiente hora, después de asignar el número de radicado.
- Cuando la comunicación sea clasificada como comentarios a proyectos de

decreto, se realizara la asignación, aclarando que la comunicación no requiere respuesta y se brindara cierre en el Sistema Integrado Electrónico Documental - SIED.

- Se deberá realizar traslado por competencia a la Entidad que corresponda cuando la PQRS no sea de competencia de la Unidad, lo cual se ejecutará en los términos previstos en la Ley.

El artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) establece:

"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, 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 del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."

- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación del mismo pueda continuar sin oponerse a la ley, el Técnico del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que, antes de vencer el plazo concedido solicite una prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Unidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante un acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Por lo tanto, a partir del día siguiente en que el interesado aporte los

documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Unidad podrá remitir las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

- Toda respuesta o traslados por competencia de una PQRSD, solicitud de información o tutela, debe contar con el radicado de salida. Por lo tanto, debe ser elaborada en SIED y contar con la firma digital correspondiente; no se remitirán comunicaciones oficiales con firmas escaneadas.
- Las respuestas o traslados, por competencia de una PQRSD, solicitudes de información o tutelas, sólo serán firmadas por los servidores de los siguientes cargos: director y subdirectores de la Unidad; en su ausencia se dejará una persona encargada para dicho fin.
- El gestor encomendado para resolver la PQRSD deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación cuando la PQRSD radicada esté incompleta, es decir que falte algún documento que le sirva de soporte, para que el peticionario la complete dentro del término de un (1) mes. Una vez que el interesado aporte los documentos requeridos, se reactivará el término para resolver la PQRSD. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud, si vencido el plazo para aportar los documentos requeridos y este no lo haya hecho. (Desistimiento tácito).
- Las tutelas, en las cuales se encuentre vinculada la Unidad, de manera directa, se remitirán al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el propósito de que esta Entidad la represente jurídicamente.

- El líder de Gestión Humana debe informar al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor sobre las novedades administrativas que produzcan una vacancia temporal mayor a dos días. Para el caso de los subdirectores, es necesario informar sobre quien asume en encargo. Lo anterior para reasignar la PQRS y facilitar su respuesta oportuna.
- **Insistencia del solicitante en caso de reserva:** Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado, corresponderá al Tribunal Administrativo del Distrito Capital de Bogotá decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el servidor competente enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será exigible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

- **Peticiones verbales.** Cuando la petición se presente de forma verbal, esta deberá efectuarse en el puesto de trabajo de la secretaria de la Unidad o en su defecto en el puesto del servidor designado para tal fin. Lo anterior, por cuánto el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

La Unidad orienta el trámite, la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz de acuerdo con lo señalado en el Decreto 1166 de 2015.

Es necesario dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, tales como celulares, grabadoras y computadores.

La constancia de recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse mínimo con la siguiente información:

- a.** Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b.** Fecha y hora de recibido.
- c.** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado. Si es el caso, debe incluir la indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las respectivas notificaciones.
- d.** El objeto de la petición.
- e.** Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- f.** La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta.
- g.** Identificación del servidor responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h.** Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley 1755 de 2015. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación en el formato dispuesto para tal fin. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

El servidor encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud en el mismo acto de recepción. Cuando sea el caso, procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, se le comunicará. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el servidor deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

- **Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:** La Unidad adopta mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de peticiones de personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia. Para ello, un servidor realizará la grabación de la solicitud y posterior traducción, haciendo uso de mecanismos institucionales que atiendan a la capacidad operativa, dejando siempre constancia del trámite de la solicitud y brindando respuesta en los términos de Ley.

4.3. Envío de PQRS

- Una vez el gestor de la PQRS realice la delegación del envío mediante SIED, el servidor responsable deberá radicar y enviar durante la siguiente hora hábil. Cuando la comunicación se reciba por fuera del horario establecido, deberá radicarse en la primera hora hábil del día siguiente.
- La Unidad habilitó el correo electrónico certificado para el envío de las comunicaciones oficiales por este medio.
- Toda respuesta a una PQRS debe incluir el mensaje establecido por el proceso de Relación con la Ciudadanía y los Grupos de Valor, informando sobre los recursos que dispone el peticionario en caso de no hallarse conforme con la respuesta:

"Respetado ciudadano:

En caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida, podrá interponer y sustentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respectiva. Lo anterior de conformidad con lo

establecido en el código contencioso administrativo. El recurso deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su interposición”.

- Para realizar el envío de cualquier respuesta es necesario validar que esta se encuentre firmada por el servidor competente, debido a los temas asignados a su cargo.
- Se debe incluir en el repositorio de información digital la respuesta que se envía por correo electrónico, acuse en envió, acuse de recibo y acuse de apertura digital para poder verificar la oportunidad y calidad de la respuesta.

4.4. Evaluación de la gestión de PQRSD

- Se realizará un informe trimestral de atención al ciudadano en donde se indicarán los resultados de la gestión realizada a las PQRSD y los resultados de satisfacción ciudadana. Estos resultados se presentarán al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor realizará el análisis sobre la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención de acuerdo con la demanda; este análisis se realizará de manera semestral, en el formato establecido y presentará los resultados al comité institucional de gestión y desempeño.
- La evaluación de la satisfacción se realizará mediante la encuesta que deberá remitirse con la respuesta a la PQRSD; en caso de no recibir respuesta, se contactará al peticionario por teléfono.
- La evaluación de la satisfacción en el canal presencial puede realizarse por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el punto físico de atención ubicado en el primer piso, o, en las instalaciones de la Unidad por parte de la secretaria ejecutiva.

Para asegurar la coherencia entre las herramientas de evaluación, se presenta el siguiente cuadro comparativo, que facilitará el análisis de los resultados:

Encuesta de satisfacción presencial					
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1 Malo	2 Regular	No aplica	3 Bueno	4 Excelente
URF	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho

4.5. Administración del correo electrónico de atencionalusuario@urf.gov.co

Aspectos generales

- Los servidores asignados al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor realizarán la verificación diaria de los mensajes recibidos en la bandeja de entrada del buzón de atención al usuario. Los mensajes serán clasificados en las subcarpetas de acuerdo con su naturaleza así:
 - Las comunicaciones y las PQRS se enviarán a radicación para brindar trámite por medio de SIED.
 - Los mensajes de redes sociales se guardarán en la carpeta asignada para ese fin en el buzón de atención al usuario.
- Los servidores asignados al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor realizarán la verificación diaria de los correos no deseados para validar que no se pierdan comunicaciones oficiales.
- Se debe tener en cuenta las indicaciones establecidas en el protocolo uso y control de los correos electrónicos de atención al usuario.

Uso del correo de atención al usuario

- El correo de atención al usuario debe ser usado exclusivamente para recibir, asignar, radicar y enviar comunicaciones oficiales. Por lo tanto, no podrá hacerse uso de este buzón para fines personales o ajenos a los relacionado con el procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales.
- El uso del correo recae sobre los servidores asignados al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor.

Control del correo de atención al usuario

- El profesional asignado al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor realizará un control diario del correo electrónico, por medio de la verificación de su normal funcionamiento y operación. El control del correo será:
 - **Previo:** Antes del envío de comunicaciones se validará que el mensaje contenga los aspectos de fondo y de forma requeridos para garantizar la calidad y oportunidad en las respuestas.

- **Concomitante:** Durante el envío del mensaje de datos es necesario validar que éste no quede en la bandeja de borrador por fallas en el sistema.
- **Posterior:** Una vez enviado el mensaje de datos, se debe validar la entrega del mensaje con todos los adjuntos y los aspectos de forma como firma y formato correcto. Para efectos de verificación, se cuenta con los acuses de recibo del correo electrónico certificado.

5. Términos y definiciones

- **Canal de atención:** medios que utiliza el servidor público para interactuar con el ciudadano con el propósito de atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** persona humana, destinataria de bienes y servicios dentro del Estado Social de Derecho.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Firma digital:** certificado digital en formato token físico que corresponde a un documento digital contenido en un dispositivo. Se otorga a una persona natural o jurídica, y contiene información de identificación de dicha persona y un par de llaves criptográficas, las cuales permiten la generación de la firma.

Las firmas digitales cuentan con el mismo valor probatorio y fuerza obligatoria de una firma manuscrita, que aporta atributos de seguridad jurídica, como la integridad de la información, la autenticidad de la identidad del firmante y el no repudio de la transacción.

- **Gestor:** es la persona encargada de dar trámite a las PQRSD asignadas a través del aplicativo SIED.
- **PQRSD:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en con relación a una conducta que considera irregular en uno o varios servidores públicos durante el desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SIED:** Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED, sistema orientado a la gestión electrónica de documentos.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **URF:** Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera.

6. Definición del procedimiento

Este procedimiento se inicia una vez se recibe la PQRSD.

N	Actividad	P C	Responsable	Descripción	Registros
1	Radical y clasificar comunicación		Proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	<p>Una vez recibida la comunicación, es necesario verificar si es oficial y determinar a qué tipo de PQRSD corresponde.</p> <p>Acto seguido, debe remitirse a radicación al Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante el correo radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co</p> <p>El Ministerio responde la solicitud de radicación con un consecutivo de entrada y carga la comunicación en SIED.</p> <p>Nota: En caso de que la comunicación se encuentre clasificada de forma incorrecta, se clasificará correctamente en la herramienta de trazabilidad.</p> <p>Es importante tener en cuenta que en SIED no se puede realizar esta reclasificación, por lo que el MHCP realizará nuevamente el radicado del oficio y por parte de la URF se finalizará en SIED, agregando una nota pública que indique el motivo del cierre.</p>	Herramienta de trazabilidad

N	Actividad	P C	Responsable	Descripción	Registros
2	Validar competencia – Nivel 1		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de Valor	Se realizará lectura detallada y atenta de la comunicación y se determinará si es competencia de la Unidad. Nota: En caso de tener duda sobre la competencia, se consultará en primera instancia con el líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor y en segunda instancia con la subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.	Herramienta de trazabilidad
3	Asignar categoría PQRSD		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de valor	Establecer a qué categoría corresponde la PQRSD y registrarla en la herramienta de trazabilidad. Esta a su vez asignará los días hábiles de la respuesta, así como también, la fecha máxima en que se debe contestar. Si se presenta una denuncia por corrupción, se debe brindar especial atención y tramitar inmediatamente, de acuerdo con el procedimiento establecido. Nota: El líder del proceso realizará semanalmente la validación de la correcta categorización de los radicados en ese período. En caso de encontrar un error se debe corregir inmediatamente e informar a los interesados y responsables.	Herramienta de trazabilidad
4	Hacer traslado por competencia – Nivel 1		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de Valor	En caso de no ser competencia de la Unidad, se proyectará, en SIED el oficio del traslado por competencia dirigido a la entidad correspondiente, utilizando la base la respuesta tipo, establecida en el Protocolo de respuesta tipo. El oficio será revisado por el líder del proceso y firmado por la subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.	Oficio de traslado por competencia Correo electrónico Registro en SIED

N	Actividad	P C	Responsable	Descripción	Registros
5	Identificar si la PQRSD aplica para respuesta tipo		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de Valor	Realizar lectura detallada y atenta de la comunicación y determinar si la PQRSD o solicitud de información aplica para respuesta tipo. Nota: Se validará con la Subdirección correspondiente si es posible aplicar la respuesta tipo.	Protocolo de respuesta tipo
6	Hacer respuesta tipo		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de Valor	Proyectar en SIED el oficio de la respuesta tipo correspondiente, utilizando como referente el protocolo de respuesta tipo. El oficio será revisado por el líder del proceso, firmado por el subdirector responsable o por el director, según corresponda. Nota: Validar si el tiempo máximo para dar respuesta, asignado en el momento de la radicación en SIED, se corresponde con el tipo de PQRSD. En caso de que no sea correcto, el tiempo se ajustará.	Herramienta de trazabilidad Oficio de respuesta tipo Registro en SIED Protocolo de respuesta tipo
7	Administrar tiempos en SIED		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de Valor	Validar si el tiempo máximo para dar respuesta asignado en el momento de la radicación en SIED, corresponde con el tipo de PQRSD. En caso de que no sea correcto, el tiempo se ajustará teniendo en cuenta que la administración de la plataforma no es potestad de la Unidad. Siempre tendrá prioridad la información registrada en la herramienta de trazabilidad, en la cual, se consignarán las observaciones pertinentes. Igualmente, en SIED se realizarán las notas públicas necesarias.	Herramienta de trazabilidad

N	Actividad	P C	Responsable	Descripción	Registros
8	Controlar tiempos de respuestas		Profesional Relación con la ciudadanía y grupos de Valor	Semanalmente se revisará el estado de respuesta de las PQRSD, identificando aquellas que aún no han sido contestadas. Esta información se consolidará en un cuadro resumen, que se informará vía correo electrónico a cada subdirector, con copia a la subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional y a los delegados responsables de dar respuesta.	Correo electrónico
9	Ampliar tiempos		Subdirecciones	En caso de que no sea posible resolver la PQRSD en los plazos señalados, se le informará al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá o dará respuesta a su requerimiento, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Esta información se registrará como observación en la herramienta de trazabilidad. Nota: La solicitud de ampliación de tiempo se realizará haciendo uso del protocolo de respuestas tipo.	Oficio de salida Correo electrónico Certificado Acuse de entrega Herramienta de trazabilidad
10	Responder PQRSD		Gestor delegado	Proyectar la respuesta utilizando la plantilla oficio de la Unidad prevista en el SIED, asignando revisor (si aplica), y firmante. Teniendo en cuenta el alcance de la comunicación, el firmante puede ser el subdirector correspondiente o el director de la Unidad.	Auditoría SIED

N	Actividad	P C	Responsable	Descripción	Registros
11	Revisar el proyecto de respuesta		Subdirector	Revisar y dar visto bueno de la respuesta a través del aplicativo SIED. En caso de que el oficio requiera ajustes, el subdirector devolverá al gestor para la respectiva corrección.	Auditoría SIED
12	Firmar respuesta		Subdirector competente o director general	Firmar digitalmente la respuesta, a través del aplicativo SIED, haciendo uso del Token Certificado Digital.	Oficio firmado digitalmente
13	Delegar envío de respuesta		Gestor delegado o	Una vez firmada la respuesta, el gestor delegará el envío al técnico asignado al proceso de relación con grupos de valor para que este brinde salida por medio del buzón atencionalusuario@urf.gov.co	Auditoría SIED
14	Gestionar envío de respuesta		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de Valor	<p>Cuando se brinde radicado de salida a la respuesta, se debe realizar el envío de esta por medio del buzón atencionalusuario@urf.gov.co</p> <p>Nota: toda respuesta debe contener en el cuerpo del correo el mensaje tipo con los recursos procedentes en caso de no hallarse conforme con la respuesta. De igual manera, el cuerpo del correo de cada respuesta debe contener la encuesta de satisfacción.</p> <p>Cuando la respuesta se remite por correo electrónico sin oficio, se debe guardar como evidencia el correo electrónico de respuesta y los demás archivos definidos en las condiciones especiales del procedimiento.</p>	
15	Consolidar resultados de la medición de satisfacción		Profesional proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Descargar los resultados de la encuesta, organizar y analizar la información.	

N	Actividad	P C	Responsable	Descripción	Registros
16	Elaborar informe y publicar		Profesional proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	<p>Realizar informe de atención al ciudadano, según lo previsto en el Plan de Acción Anual.</p> <p>Enviar, para revisión, a la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional.</p> <p>Enviar al Líder del proceso Comunicaciones, mediante el SMGI, para su publicación.</p>	Informe de atención al ciudadano
Fin del procedimiento					

7. Controles asociados a la gestión del riesgo

Nombre del control	Revisar estado de las PQRSD y generar alertas
Riesgo al que corresponde:	URF_05_RV -Incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD
Numeral del documento donde se define el control:	6. Definición del procedimiento, actividad 3 Asignar categoría PQRSD
Clase:	Preventivo
Descripción:	El proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor envía un correo semanal a cada subdirección, relacionando el estado de las PQRSD pendientes de respuesta, el asunto de la solicitud, la descripción, la fecha final de respuesta, la clase de PQRSD, el gestor y observaciones cuando haya lugar.
Propósito:	Evitar el incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD.
Alcance:	Inicia con la revisión de las solicitudes en trámite en la herramienta de trazabilidad y finaliza con el envío del correo a los subdirectores.
Responsable:	Profesional Universitario relación con la ciudadanía y grupos de valor.
Periodicidad:	Semanal
Observaciones o desviaciones:	Cuando se realiza seguimiento y se identifica que se va a vencer una PQRSD o vencidas, se envía una alerta al correo del gestor con copia al subdirector.
Evidencias:	Correo electrónico con las PQRSD pendientes de respuesta, el asunto de la solicitud, la descripción, la fecha final de respuesta, la clase de PQRSD, el gestor y observaciones cuando haya lugar
Mecanismos de divulgación:	El seguimiento semanal se revisa en el comité directivo que se desarrolla los lunes

Nombre del control		Verificar el tipo de PQRSD y asignar el tiempo de respuesta
Riesgo al que corresponde:	URF_05_RV -Incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD	
Numeral del documento donde se define el control:	6. Definición del procedimiento, actividad 8 Controlar tiempos de respuestas	
Clase:	Preventivo	
Descripción:	El técnico de relación con la ciudadanía y grupos de valor clasifica la petición de acuerdo con el tipo, mediante la herramienta de trazabilidad (Se asigna días de plazo y fecha de respuesta) y si es necesario, se modifica la fecha en SIED.	
Propósito:	Clasificar las PQRSD de acuerdo con los tipos establecidos para asegurar su respuesta oportuna.	
Alcance:	Inicia con la revisión del tipo de solicitud y finaliza con el envío del correo al gestor del correo de asignación.	
Responsable:	Técnico proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor.	
Periodicidad:	Cada vez que se radique una PQRSD.	
Observaciones o desviaciones:	Se debe realizar ajuste en la herramienta de trazabilidad y en SIED cuando la respuesta a la solicitud viene preestablecida.	
Evidencias:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro en la herramienta de trazabilidad. 2. Correos electrónicos informando sobre las comunicaciones oficiales asignadas al director o subdirectores y los tiempos de respuesta 	
Mecanismos de divulgación:	No se realiza divulgación con la alta dirección	

Nombre del control		Validar las situaciones administrativas
Riesgo al que corresponde:	URF_05_RV -Incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD	
Numeral del documento donde se define el control:	4. Condiciones especiales del procedimiento – Gestión de PQRSD	
Clase:	Preventivo	
Descripción:	La líder Gestión Humana debe informar al proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor sobre las novedades administrativas que produzcan una vacancia temporal mayor a dos días de los servidores. Para el caso de los subdirectores, es necesario informar sobre quien asume en encargo.	
Propósito:	Evitar la asignación de PQRSD a servidores que se encuentren en alguna situación administrativa.	
Alcance:	Inicia con la recepción del correo con la resolución de la situación administrativa y finaliza con su registro en la carpeta de control de riesgos.	
Responsable	Líder de Gestión Humana	
Periodicidad	Cada vez que se presenten novedades administrativas que produzcan una vacancia temporal mayor a dos días de los servidores.	
Observaciones o desviaciones:	Si se solicita asignación de una PQRSD a un servidor que se encuentre en una situación administrativa, se debe solicitar al subdirector correspondiente su reasignación	
Evidencias:	Correo electrónico de información sobre las novedades administrativas que produzcan una vacancia temporal mayor a dos días de los servidores.	
Mecanismos de divulgación:	No se realiza divulgación con la alta dirección.	

8. Referente

Tipo	Nombre
Política	Política de atención al ciudadano

9. Datos de elaboración y control de cambios

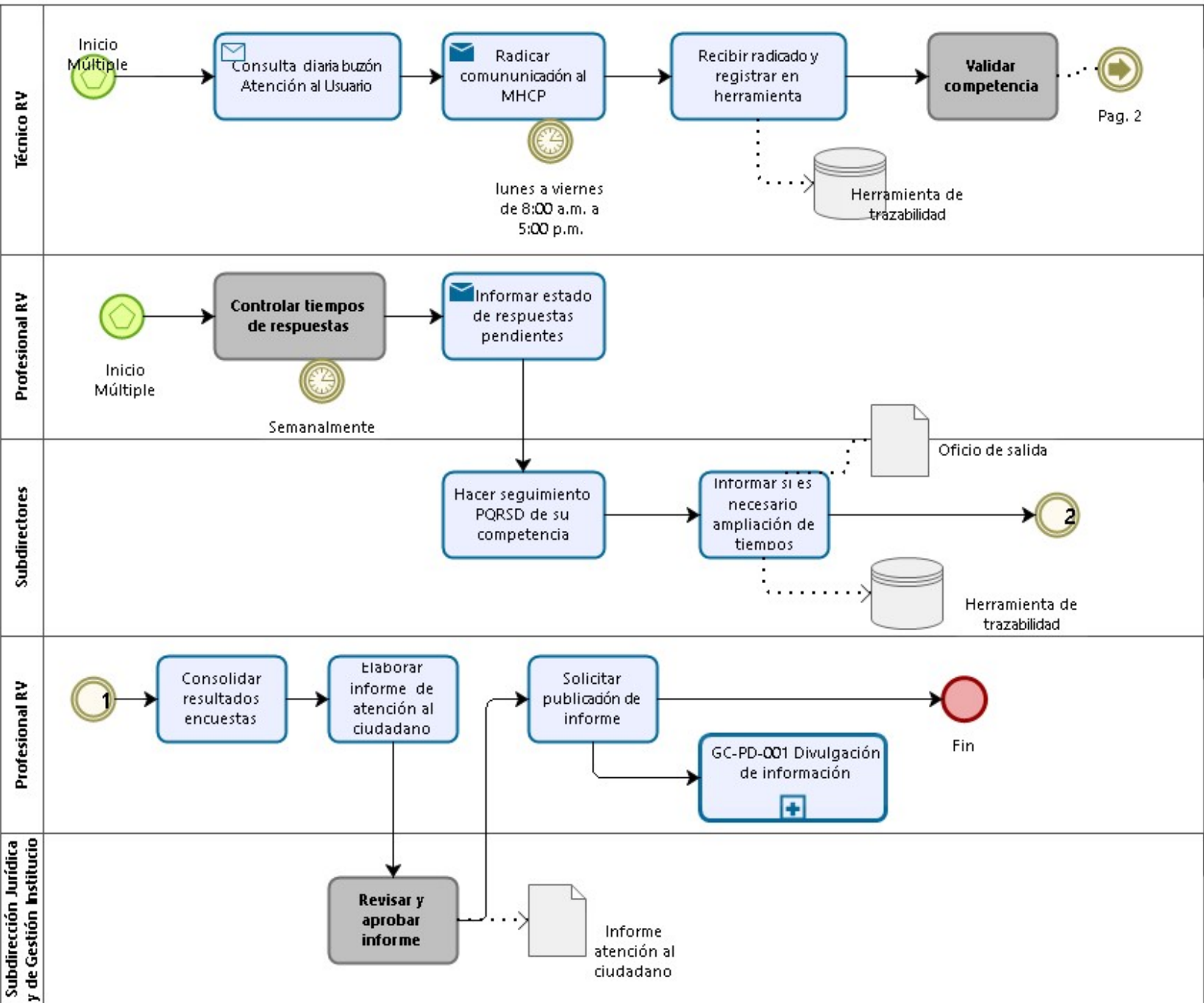
Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2016-09-15	0	No aplica	Elaboración del documento.
2018-04-23	1.0	No aplica	Actualización general del procedimiento.
2018-11-19	2.0	No aplica	Se incluyeron nuevas políticas en el numeral 5. En el numeral 6 Desarrollo, se ajustaron sus actividades. Se actualizaron los registros en el capítulo 8
2019-01-17	3.0	No aplica	En la actividad 8 se ajustó la redacción. En las políticas se actualizó el término de antelación de respuesta y la vigencia del token.
2019-04-11	4.0	No aplica	Ajustes en las políticas de operación. Actualización de responsabilidades del técnico asignado al proceso Gestión de la Información. Ajustes en el proceso de radicación cuando el requerimiento llega por correo electrónico.

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2021-03-14	5.0	URF_TS-197	Se actualiza, especificando las actividades puntuales realizadas por la Unidad; se depuraron actividades dejando en este procedimiento solo las que corresponden al Procedimiento de atención a PQRSD, se eliminaron las que son ejecutadas por el MHCP toda vez que, la Unidad no tiene gobierno sobre las mismas. Se actualizaron los controles teniendo en cuenta el ajuste del mapa de riesgos. Se modifica el nombre del procedimiento: "Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" por "Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), Solicitudes de Información y Tutelas".
2022-05-10	6.0	TS-0043	Traslado del proceso de gestión de la información a relación con la ciudadanía y grupos de valor.
2022-07-26	7.0	TS-0074	Ajuste del procedimiento de acuerdo con la operación vigente; se incluyó lo relacionado con la recepción de PQRSD en lenguas nativas, evaluación de la satisfacción, articulación con el protocolo de respuestas tipo y la aplicación del formato de cargas laborales en la atención de PQRSD.
2022-11-02	8.0	TS_0138	Se incluyeron las condiciones generales relacionadas con uso y control de correos electrónicos de atención al usuario.
2023-02-13	9.0	TS-0190	Ajuste de las condiciones especiales del procedimiento para adecuarlo a la

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
			<p>normatividad. Para tal efecto, se incluyen lineamientos para solicitudes en donde hay desistimiento tácito por parte de los peticionarios.</p> <p>Adicionalmente, se incluyen lineamientos para las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, de conformidad con la Ley 1755 de 2015.</p>
2023-11-14	10.0	TS-0373	<p>Ajuste de las condiciones especiales del procedimiento para adecuarlo a la normatividad. Se incluyen lineamientos para solicitudes verbales y lo relacionado con el recurso de insistencia.</p> <p>Adicionalmente, se incluyen lineamientos para la firma de documentos oficiales y se realizaron ajustes de ortografía</p>
2024-04-29	11.0	TS-0466	<p>Se incluyen condiciones generales relacionadas con tiempos de control para actividades como la radicación, notificación, designación y envío de respuesta.</p>
2024-06-21	12.0	TS-0529	<p>Se realiza proceso de actualización y se genera la inclusión de un punto de control asociado al repositorio de respuestas otorgadas para su almacenamiento RID.</p>

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Yuly Daniela Clavijo
Cargo:	Técnico Administrativo
Actualización y Unificación	
Nombre:	Betzaida Martínez Pereira
Cargo:	Profesional Universitario
Revisión	
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Profesional especializado
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodriguez Angulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional

RV-PD-001 Atención a PQRS, solicitudes de información y tutelas V.12



RV-PD-001 Atención a PQRSD, solicitudes de información y tutelas V.12

Subdirector Jurídico y
Gestión Institucional

Técnico RV

Subdirectores

Gestor delegado

