



Procedimiento

Atención a PQRSD, tutelas y demandas judiciales



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	4
4.2.1.	Peticiones incompletas y desistimiento tácito.	5
4.2.2.	Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	6
4.2.3.	Insistencia del solicitante en caso de reserva	6
4.2.4.	Peticiones verbales.....	7
4.2.5.	Trámite preferencial de los grupos de especial protección constitucional ..	9
4.3.	Envío de PQRSD.....	9
4.4.	Evaluación de la gestión de PQRSD	10
4.5.	Trámite de tutelas y demandas judiciales	10
4.6.	Administración del correo electrónico de atencionalusuario@urf.gov.co ...	11
5.	Términos y definiciones.....	12
6.	Definición del procedimiento	15
7.	Controles asociados a la gestión del riesgo	24
8.	Documento referente.....	26
9.	Datos de elaboración y control de cambios	26

1. Objetivo

Atender de forma oportuna y de fondo las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias – PQRSD, tutelas y demandas judiciales presentadas ante la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, de acuerdo con la normatividad vigente, para la plena garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

2. Alcance

Inicia con la recepción de una PQRSD, tutela o demanda judicial, su clasificación, radicación, asignación e inclusión en la herramienta de trazabilidad de comunicaciones y finaliza con la elaboración, publicación y presentación del informe de acceso a información, quejas y reclamos. Cubre el control y acciones de seguimiento, la generación de la respuesta, el envío al peticionario y la evaluación de la satisfacción del ciudadano.

3. Productos esperados

- PQRSD o tutelas y demandas judiciales atendidas en los términos de ley.
- Soportes de seguimiento y control a las PQRSD.
- Soportes de la evaluación de satisfacción.
- Informe de acceso a información, quejas y reclamos presentado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y publicado en la página web institucional.

4. Condiciones especiales del procedimiento

4.1. Recepción de PQRSD

- Toda comunicación recibida por cualquier medio de atención (presencial, virtual o telefónico) debe ser radicada en el Sistema de Información Electrónica Documental – SIED, realizando su clasificación como petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia (PQRSD), tutela, demanda judicial o comunicación oficial, según corresponda. El servidor responsable de la gestión del buzón de atencionalusuario@urf.gov.co debe tramitar la PQRSD o tutela 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 debe 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 hábil siguiente después de haberse asignado el número de radicado.
- En caso de que algún servidor de la URF reciba en su correo institucional un mensaje relacionado con una PQRSD o una Tutela, debe reenviarlo al buzón atencionalusuario@urf.gov.co, solicitando su radicación en SIED. Si la información recibida no corresponde a su competencia, el servidor debe indicar en el mismo correo a quién debe ser asignada la comunicación, para que atención al usuario la dirija al responsable que corresponda.
- En caso de presentarse una denuncia por corrupción o una acción judicial (tutela, demanda, medio de control), se debe brindar especial atención y tramitar inmediatamente.
- La atención presencial en el punto de servicio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se debe ejecutar según lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano de la referida entidad.
- La atención presencial en el punto de servicio de la URF debe realizarse siguiendo el protocolo de atención al ciudadano de la Unidad. Este protocolo establece las pautas generales para que los servidores de la URF interactúen de manera oportuna y respetuosa con la ciudadanía, las partes interesadas y los ciudadanos en general. Además, promueve criterios de calidad como la escucha activa y el uso de un lenguaje claro, con el fin de acercar a estos grupos a la Entidad y garantizar que se respeten sus derechos de manera efectiva.
- 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 debe grabar con cualquier medio tecnológico para posterior trámite.

- **Lineamientos generales para el manejo de PQRSD en redes sociales institucionales:** El responsable de la gestión de redes sociales de la Unidad solo responderá solicitudes que se enmarquen en su competencia y no requieran un pronunciamiento de fondo por parte de la Entidad. En los demás casos, se deberá orientar de forma inmediata al ciudadano hacia los canales institucionales formales para PQRSD, utilizando el mensaje tipo previamente definido.

4.2. Gestión de PQRSD

- Una vez que se recibe la PQRSD a través del aplicativo SIED, el(a) Técnico(a) del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe clasificarla, determinando la modalidad de la PQRSD, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Además, debe establecer el tiempo de respuesta y registrarla en la herramienta de trazabilidad.
- La respuesta a las PQRSD debe ser oportuna, de acuerdo con los términos legales dispuestos en la Ley 1755 de 2015, que se listan a continuación:

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, tutelas o demandas judiciales, que no se registren en el Sistema Integrado Electrónico Documental - SIED, no son consideradas como comunicaciones oficiales para la Unidad.

- 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 radicada la comunicación o la PQRSD, se debe asignar 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 URF no sea competente para responder la PQRSD o la tutela, se debe realizar traslado por competencia a la entidad que corresponda, lo cual se ejecutará en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

4.2.1. Peticiones incompletas y desistimiento tácito

- Cuando se encuentre 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 de este 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 desistió 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 al inicialmente conferido.

Vencidos los términos establecidos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la URF decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante un acto administrativo motivado que se debe notificar personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda presentarse nuevamente con el lleno de los requisitos legales. A partir del día siguiente en que el

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

4.2.2. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

- Cuando la PQRSD radicada esté incompleta, es decir que falte algún documento que le sirva de soporte, el gestor encomendado para resolver la PQRSD deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que la complete dentro del término máximo 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 desistió de su solicitud si vencido el plazo para aportar los documentos requeridos, este no lo hizo. (Desistimiento tácito).
- Las tutelas o demandas judiciales en las cuales se encuentre vinculada la URF se remitirán al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el propósito de que esta Entidad la represente jurídicamente.
- Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la URF puede 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 traslado por competencia de una PQRSD o tutela debe contar con el radicado de salida. Por lo tanto, debe elaborarse 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, tutela o demanda judicial sólo pueden firmarse por los servidores que ocupan los siguientes cargos: director y subdirectores de la Unidad. En su ausencia se dejará una persona encargada para tal fin.

4.2.3. Insistencia del solicitante en caso de reserva

- Toda decisión que rechace la petición de información o documentos debe motivarse e indicar en forma precisa las disposiciones legales que lo impiden para el caso concreto y debe 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, corresponde 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 deberá enviar 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, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

4.2.4. Peticiones verbales

- Cuando la petición se presente de forma verbal, esta debe efectuarse en el puesto de trabajo de la secretaria de la URF 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 URF orientará 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:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado. Se 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.
 - El objeto de la petición.
 - 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.
 - La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información 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.
 - Identificación del servidor responsable de la recepción y radicación de la petición.
 - Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.
- Si el peticionario lo solicita, se le debe entregar copia de la constancia de la petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal debe darse en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se debe indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación en el formato dispuesto para tal fin. No es 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 debe informar 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, debe orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, se le debe comunicar. No obstante, el peticionario puede insistir en que se radique la petición, caso en el cual el servidor debe dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

4.2.5. Trámite preferencial de los grupos de especial protección constitucional

Las PQRSD presentadas ante la URF por parte de grupos de especial protección constitucional deben tramitarse de forma preferencial, usando lenguaje claro e inclusivo. Estos grupos son los siguientes:

Fundamento constitucional	Grupo
Artículos 13 y 47	Personas en condición de discapacidad
Artículo 46	Adultos mayores
Artículo 46	Niños, niñas y adolescentes
Artículo 2	Personas en condición de pobreza extrema
Artículo 13	Personas pertenecientes o identificadas como miembros de la comunidad LGTBIQ+
Artículo 43	Mujeres embarazadas
Artículo 13	Personas víctimas de conflicto armado, en condición de reincorporación o firmantes de paz (diferencial)

4.3. Envío de PQRSD

- Una vez el gestor de la PQRSD realice la delegación del envío mediante SIED, el(a) Técnico(a) del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor 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.
- Para realizar el envío de cualquier respuesta es necesario validar que esta se encuentre firmada por el servidor competente. En caso de que el servidor no sea competente, no se debe enviar la comunicación y se debe requerir a la subdirección para que la firme el servidor facultado para tal efecto. La comunicación no se debe enviar hasta tanto se subsane la firma.

4.4. Evaluación de la gestión de PQRSD

- Se debe realizar un informe trimestral de atención al ciudadano en donde se presenten los resultados de la gestión realizada a las PQRSD y los resultados de satisfacción ciudadana. Estos resultados se deben presentar ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe realizar el análisis sobre la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención de acuerdo con la demanda, de forma semestral, haciendo uso del formato establecido y además, debe presentar los resultados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- La evaluación de la satisfacción se realizará mediante encuesta que se será remitida 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 se realiza 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 URF, 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. Trámite de tutelas y demandas judiciales

La URF no tiene personería jurídica, razón por la cual no puede comparecer por su cuenta ante un proceso judicial, como demandante o demandado. Por lo tanto, ante la recepción de una acción de tutela o una demanda judicial, se debe considerar lo siguiente:

- Cuando la URF se encuentra accionada o vinculada a la acción de tutela o demanda judicial, es necesario solicitar representación judicial al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante comunicación oficial, la cual debe elaborarse haciendo uso del formato definido para tal efecto.
- Cuando la URF no se encuentra accionada o vinculada a la acción de tutela o demanda judicial, se debe hacer traslado al competente, mediante oficio motivado, haciendo uso del formato definido para tal efecto.

4.6. Administración del correo atencionalusuario@urf.gov.co

4.6.1. Aspectos generales

- El(a) Técnico(a) del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe verificar diariamente los mensajes recibidos en la bandeja de entrada del buzón de atención al usuario. Los mensajes se deben clasificar en las subcarpetas de acuerdo con su naturaleza, así:
 - Las comunicaciones y las PQRSD se deben enviar a radicación para su trámite por medio de SIED.
 - Los mensajes de redes sociales se deben guardar en la carpeta asignada para ese fin en el buzón de atención al usuario.

4.6.2. Gestión del correo de atención al usuario

- El correo de atención al usuario debe usarse exclusivamente para recibir, asignar, radicar y enviar comunicaciones oficiales. Por lo tanto, no puede hacerse uso de este buzón para fines personales o ajenos a los relacionados con el procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales.
- La gestión del correo es responsabilidad del(a) Técnico(a) del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, salvo cuando se presente alguna situación administrativa que lo impida. En tal caso, la gestión del buzón es responsabilidad del servidor del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor que designe el líder de este.

4.6.3. Control del correo de atención al usuario

El(a) Técnico(a) del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe hacer control diario del correo electrónico, por medio de la verificación de su normal funcionamiento y operación. El control del correo deberá ser:

- **Previo:** antes del envío de comunicaciones se debe validar 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 este 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.
- **Demanda judicial:** es un acto procesal por medio del cual una persona (demandante) solicita a un juez la resolución de un conflicto o la protección de un derecho frente a otra persona o entidad (demandado). Es el inicio formal de un proceso judicial y debe cumplir con requisitos formales específicos establecidos en la ley.
- **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.
- **Derecho de petición:** es el derecho fundamental que tiene cualquier

persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, tanto públicas como privadas, por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo.

- **Desistimiento tácito:** se refiere a la situación en la que, al no realizarse las actuaciones procesales necesarias por una parte en un tiempo determinado, se considera que esta ha desistido del proceso o de la actuación que tenía pendiente.
- **Firma digital:** certificado digital en formato token físico o digital 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.
- **Grupos de especial protección constitucional:** comprende a los niños, adolescentes, ancianos, personas con disminución física, síquica y/o sensorial, las mujeres en estado de embarazo, las personas desplazadas por la violencia y aquellas que se encuentran en extrema pobreza.
- **Herramienta de trazabilidad:** instrumento definido por el proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor para hacer seguimiento a las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas por la URF.
- **MHCP:** Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **PQRS:** petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona 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. Es un sistema orientado a la gestión electrónica de documentos.
- **Solicitud de información:** es una petición generalmente escrita que se realiza a una organización pública o privada para acceder a información específica. Esta solicitud puede ser por interés personal, para ejercer control o vigilancia, o para cualquier otro motivo válido.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Tutela:** es un mecanismo legal consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, que permite a cualquier persona reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando estos son vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad o, en algunos casos, de particulares.



6. Definición del procedimiento

El procedimiento se inicia una vez se recibe la PQRSD.

Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
1 Radical y clasificar la comunicación	Diaria	20 minutos		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	<p>Verificar si la comunicación requiere respuesta y determinar a qué tipo de PQRSD corresponde o si es una tutela.</p> <p>Una vez verificado lo anterior, debe remitirse la comunicación para su radicación al Ministerio de Hacienda y Crédito Público al correo radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co, quién responde la solicitud de radicación con un consecutivo de entrada y carga los documentos en SIED.</p> <p>Nota 1: cuando la comunicación se encuentre clasificada de forma incorrecta, se debe ajustar en la herramienta de trazabilidad.</p>	Herramienta de trazabilidad



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
2 Validar competencia - Nivel 1	Diaria	20 minutos		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Validar la competencia de la URF para responder la PQRSD o la tutela, con fundamento en las funciones institucionales. 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 el Subdirector Jurídico y de Gestión Institucional.	Herramienta de trazabilidad
3 Asignar categoría a la PQRSD	Diaria	10 minutos		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor Líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Asignar la categoría a la PQRSD según corresponda y registrarla en la herramienta de trazabilidad. Este instrumento debe asignar los días hábiles de la respuesta y la fecha máxima en que se debe contestar. Nota: el líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe hacer seguimiento semanal a la categorización de los radicados de ese período. En caso de encontrar un error se debe corregir inmediatamente e informar a los interesados y responsables.	Herramienta de trazabilidad



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
4 Hacer traslado por competencia – Nivel 1	Cuando surge la necesidad	2 horas		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor Líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Hacer traslado por competencia de la PQRSD o tutela, en caso de no ser competencia de la URF. Para tal efecto, se debe proyectar un oficio en SIED dirigido a la Entidad correspondiente, utilizando la respuesta tipo establecida en el protocolo de respuesta tipo. El oficio se debe revisar por parte del líder del proceso y se debe firmar por el Subdirector Jurídico y de Gestión Institucional. Nota: si la comunicación es una tutela, se debe actuar de conformidad con las condiciones especiales descritas en el numeral 4.5 de este procedimiento.	Oficio de traslado por competencia Correo electrónico Registro en SIED
5 Validar si la PQRSD aplica para respuesta tipo	Diaria	20 minutos		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Validar si la PQRSD o solicitud de información aplica para respuesta tipo y hacer uso de esta. Nota: Se validará con la Subdirección correspondiente si es posible aplicar la respuesta tipo.	



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
6	Proyectar respuesta tipo	Cuando surge la necesidad	2 horas	Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor Líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor Director o Subdirector para firma	Proyectar el oficio de la respuesta tipo en SIED, utilizando como referente el protocolo de respuesta tipo. El oficio debe revisarse por el líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor y firmarse por el subdirector responsable o por el director, según corresponda.	Herramienta de trazabilidad Oficio de respuesta tipo Registro en SIED
7	Validar los tiempos de respuesta en SIED	Cuando surge la necesidad	1 hora	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 el tiempo asignado no sea correcto, este se ajustará teniendo en cuenta que la administración de la plataforma no es potestad de la URF. Siempre tendrá prioridad la información registrada en la herramienta de trazabilidad, en la cual se consignarán las observaciones pertinentes. Además, en SIED se realizarán las notas públicas necesarias.	



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
					Nota: Cuando la PQRSD se reciba con un tiempo de respuesta preestablecido por otra organización, en la asignación se debe dejar esta fecha y una nota especial de prioridad.	
8	Revisar el estado de respuesta de las PQRSD	Semanal	1 hora	Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Revisar el estado de las respuestas de las PQRSD, las tutelas y demandas judiciales de forma semanal, para identificar las que no se han contestado y las que se contestaron la semana anterior. Esta información debe consolidarse en un cuadro resumen, y reportarse vía correo electrónico a cada subdirector, con copia al Subdirector Jurídico y de Gestión Institucional y a los delegados responsables de dar respuesta.	Reporte semanal PQRSD
9	Solicitar ampliación tiempos de respuesta a PQRSD	Cuando surge la necesidad	2 horas	Gestor o delegado	En caso de requerirlo, de manera motivada se puede solicitar la ampliación de los tiempos de respuesta al interesado antes del vencimiento, 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. Lo anterior, en caso de que no sea posible resolver la PQRSD en los plazos	Oficio de salida Herramienta de trazabilidad



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas	
					<p>señalados por la Ley. Esta información se registrará como observación en la herramienta de trazabilidad.</p> <p>Nota 1: esta actividad se ejecuta de forma excepcional cuando sea requerida. En caso contrario, se debe proceder con la actividad 10.</p> <p>Nota 2: la solicitud de ampliación de tiempo se realizará haciendo uso del protocolo de respuestas tipo.</p>		
10	Proyectar la respuesta a la PQRSD	Diaria	5 horas		Gestor o delegado	Proyectar la respuesta utilizando la plantilla oficio de la URF 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.	Registro de auditoría SIED
11	Revisar el proyecto de respuesta	Diaria	2 horas		Subdirector	<p>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 corrección.</p> <p>En caso de que la respuesta requiera ajustes, se debe regresar a la actividad 10. Si se aprueba la respuesta, se debe continuar con la actividad 12.</p>	Registro de auditoría SIED



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas	
12	Firmar respuesta	Diaria	30 minutos		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	Diaria	30 minutos		Gestor o delegado	Delegar el envío de la respuesta en SIED al técnico (a) asignado al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, una vez firmado el documento.	Registro de auditoría SIED
14	Enviar la respuesta a la PQRSD	Diaria	1 hora		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Enviar la respuesta a la PQRSD una vez radicada la comunicación en SIED, por medio del buzón atencionalusuario@urf.gov.co 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. 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.	Oficio de respuesta



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
15 Consolidar resultados de la medición de satisfacción	Trimestral	4 horas		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Consolidar los resultados de la medición de la satisfacción de las respuestas enviadas y analizar la información.	Reporte formulario
16 Elaborar informe sobre acceso de información, quejas y reclamos	Trimestral	10 horas		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor Líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Elaborar el informe de atención al ciudadano, en donde se detalle el comportamiento de todas las comunicaciones durante el periodo y el análisis de la satisfacción ciudadana. Una vez elaborado el informe, se deberá enviar el documento para revisión por parte de líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor y del Subdirectora Jurídico y de Gestión Institucional.	Informe sobre acceso de información, quejas y reclamos
17 Solicitar publicación del informe en la página web institucional	Trimestral	1 hora		Técnico(a) asignado(a) al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Solicitar la publicación del informe de atención al ciudadano al líder del proceso de Gestión de Comunicaciones mediante el SMGI, en la página web.	Solicitud de publicación mediante el SMGI



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
18 Presentar el informe en el Comité de Coordinación de Control Interno	Trimestral	1 hora		Líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Presentar el informe en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en el espacio dispuesto para tal efecto	Acta Comité Diapositivas de presentación
Fin del procedimiento						

7. Controles asociados a la gestión del riesgo

Información de los controles definidos en este documento	
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.
Línea de defensa del responsable:	Segunda línea
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:	1. Registro en la herramienta de trazabilidad.

Información de los controles definidos en este documento	
	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
Línea de defensa del responsable:	Segunda línea
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

Información de los controles definidos en este documento	
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. Documento 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 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.

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
			Ajustes en el proceso de radicación cuando el requerimiento llega por correo electrónico.
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 URF 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), tutelas y demandas judiciales".
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

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
			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 normatividad. Para tal efecto, se incluyen lineamientos para solicitudes en donde hay desistimiento tácito por parte de los peticionarios. Adicionalmente, se incluyen lineamientos para las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, de conformidad con la Ley 1755 de 2015.
2023-11-14	10.0	TS-0373	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. Adicionalmente, se incluyen lineamientos para la firma de documentos oficiales y se realizaron ajustes de ortografía
2024-04-29	11.0	TS-0466	Se incluyen condiciones generales relacionadas con tiempos de control para actividades como la radicación, notificación, designación y envío de respuesta.

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2024-06-21	12.0	TS-0529	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.
2025-05-	13.0	TS-0862	Ajuste general del documento, relacionado con redacción, precisión de los términos y definiciones, ajuste de actividades e inclusión de lineamientos para la atención preferencial de PQRSD de grupos de especial protección constitucional. Se adicionan actividades realizadas con la gestión de las tutelas, presentación publicación en la página web del informe de acceso a información, quejas y reclamos.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Yuly Daniela Clavijo
Cargo:	Técnico Administrativo
Nombre:	Katherine Salazar Vanegas
Cargo:	Profesional Universitario
Revisión	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Angulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional

RV-PD-001 Atención a PQRS, tutelas y demandas judiciales V.13

