	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

I. OBJETIVO

Establecer las actividades y definir los responsables de gestionar de forma oportuna y efectiva las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas de los ciudadanos y/o peticionarios, a través de los diferentes canales establecidos por la Federación Nacional de Departamentos.

II. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSDF, a través de los canales establecidos por la FND, hasta la presentación del informe de PQRSDF, el cual comprende todo el trámite de radicación, registro, reasignación y contestación oportuna de las PQRSDF

III. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todas las PQRSDF que sean radicadas en la FND, por lo cual, todos los colaboradores de la FND deben conocer el Procedimiento de PQRSDF y desarrollar sus acciones dentro del marco normativo vigente y aplicable según el caso concreto.

Este modelo obedece a los Lineamientos de la **Ley 1755 de 2015**, contenida en la **Ley 1437 de 2011**, en los Artículos **5 al 8** y la **Ley 1712 de 2014**, que pretende dar respuesta oportunamente a las PQRSDF y en mejorar la comunicación con los Departamentos, con el Estado, el sector privado, organismos internacionales y la ciudadanía.

IV. RESPONSABLE

Gestión Jurídica y Asuntos Legales (Secretaría General) asignará al área responsable de la materia o del asunto a que se refiere la PQRSDF para que se encarguen de velar por la organización, seguimiento, respuesta oportuna de las PQRSDF recibidas, sin perjuicio de la responsabilidad señalada en la normatividad vigente.

Los colaboradores de las diferentes dependencias, con fundamento en lo aquí expresado, deberán conformar, organizar y controlar la gestión PQRSDF de cada Área y/o Subdirección, teniendo en cuenta la clase de petición y los términos respectivos para su contestación oportuna.

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

V. DEFINICIONES

Peticiones. Solicitud o requerimiento de una acción o absolución de consulta. Se enmarca dentro del Derecho Fundamental de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, por regla general, en los 15 días siguientes a la fecha de radicación.

Quejas. Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario, tanto interno como externo, con algo o alguien en una Institución durante la prestación de un servicio.

Reclamos. Oposiciones o manifestaciones de inconformidad frente a una actuación considerada contraria a la normatividad aplicable. También se representa en una exigencia para la materialización de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la manifestación hecha por un ciudadano o servidor público para enterar o poner de presente ante las autoridades competentes de la existencia de hechos presuntamente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción respectivos.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.


Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad de certificación. Peticionario. Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora. PQRSF. Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

VI. POLITICAS DE OPERACIÓN

La responsabilidad de revisar y aprobar técnicamente la respuesta de las PQRSDF estará a cargo del líder del proceso.

El responsable del procedimiento de PQRSDF de la Entidad (Gestión Jurídica y Asuntos Legales), deben garantizar la implementación de las acciones de mejora generadas por los resultados de las auditorías internas contempladas en el Procedimiento de Mejora Continua GIO-PD-04, requiriendo en cada caso del compromiso y la actuación propositiva de las demás áreas o dependencias de la FND encargadas del asunto o materia de que tratan las PQRSDF.

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

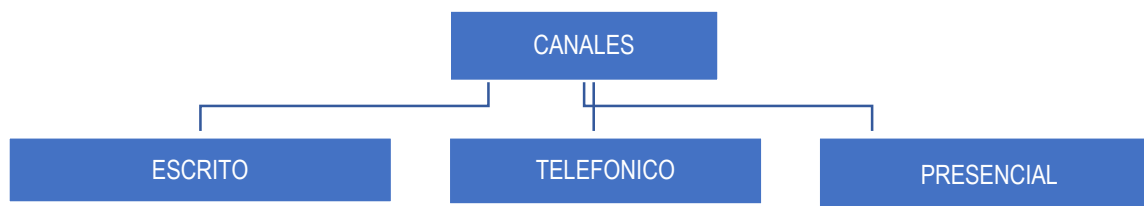
	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

Las respuestas y lineamientos emitidos deben ser claros, precisos y resolver de fondo lo solicitado, para brindar una asesoría e información adecuada. Además, deben atenderse en las oportunidades respectivas conforme a la normatividad aplicable.

Todas las respuestas y los lineamientos deberán contar con la constancia oficial de envió respectivo.

CANALES DE ATENCION DE PQRSDF.

Los canales de atención definidos por la FND son los siguientes:



Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--


	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

Ilustración 1. Canales de atención

ESCRITOS

Escrito: Referido a la recepción de la correspondencia, al correo electrónico y al formulario electrónico de **PQRSDF**.

a. Correo electrónico, a través de este mecanismo, los peticionarios tienen la posibilidad de presentar de forma escrita, sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones (**PQRSDF**) en el correo electrónico pqrstd@fnd.org.co federacion@fnd.org.co.

b. El formulario electrónico dispuesto en el sitio web de la Federación Nacional de Departamentos, en la sección de Atención al peticionario, destinado a que las personas presenten de forma escrita su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones (**PQRSDF**) a través del siguiente link: <https://www.fnd.org.co/>

PRESENCIAL:

Atención presencial y recibo de correspondencia en la sede principal de la FND ubicada en la Avenida Calle 26 N° 69B – 53 Oficina 604 y sede Administrativa y Financiera Avenida Calle 26 N° 69 – 63 Oficina 504.

Horario de atención, en días hábiles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., jornada continua.

Recibo de correspondencia:

Avenida Calle 26 # 69B - 53 Oficina 604

Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 12:00 m, 2:00 - 4:00 p.m.

Contacto personalizado con los peticionarios, donde nuestros Auxiliares de Archivo y Correspondencia son quienes atenderán a los ciudadanos, en cada una de las dos sedes ubicadas en la Ciudad de Bogotá.


ATENCIÓN TELEFONICA

Telefónica:

El Contacto verbal de los peticionarios con los colaboradores asignados por la Entidad, será a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Línea de atención de PQRSDF

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

PBX:(57) (1)- 4329229.

ATENCIÓN VIRTUAL

Virtual: A través de las redes sociales, las personas pueden opinar, comentar o enterarse de las novedades relacionadas con el quehacer de la FND.




The screenshot shows the website header with navigation links: La Federación, Gobernadores, Sala de Prensa, Fondo Cuenta, Intranet, Correo Corporativo, and Programas. The main content area is divided into two columns. The left column provides contact details for the Federación Nacional de Departamentos, including the principal and administrative offices, postal code, attention hours, PBX number, email, and location in Bogotá. The right column lists services: 'Recibo de correspondencia' with address and hours, 'Notificaciones Judiciales' with an email address, and 'Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias' with a specific email address. At the bottom right, there are social media icons and the text 'Síguenos en'.

Los peticionarios pueden comunicarse con nuestra Entidad por este medio, en días hábiles de lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 05:00 p.m., jornada continua. Aquí se les suministra información sobre el uso de los canales institucionales idóneos para la presentación de la **PQRSDF**, en caso de que solicite la formalización de su requerimiento, se realiza el registro de la petición en formato dispuesto para ello y se dará trámite de la misma de acuerdo con los lineamientos establecidos.

VII. DOCUMENTOS ASOCIADOS


- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2011, en los Artículos N° 5 al 8.
- Ley 1712 de 2014

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Previa citación	<p>ATENCIÓN PRESENCIAL</p> <p>La atención presencial se realizará con previa autorización o cita por alguno de los Subdirectores o Líder del Procedimiento PQRSDF.</p>	Líder del procedimiento / Subdirector.	Formato de PQRSDF GJA.PD-03-FT-01
atención al Usuario	<p>Una vez autorizado el ingreso del usuario se le indicará al Líder del Procedimiento de PQRSDF, para que atienda al peticionario.</p> <p>El Líder del procedimiento recibirá e indicará al usuario de que su PQRSDF deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:</p> <p>Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad</p> <p>Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El usuario agregará dirección de correo electrónico.</p> <p>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.</p> <p>Según el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, debe clasificarse la solicitud para determinar el término, pues se han fijado los siguientes:</p> <p>Salvo norma legal especial, so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.</p>	Líder del procedimiento	

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

	diligenciarán en el formato de PQRSDf GJA-PD-03-FT-01	procedimiento	
	CARACTERISTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Recepción de PQRSDf	<p>Si el peticionario se encuentra presente en la sala de espera, la Auxiliar de Archivo y Correspondencia debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos y entregará el formato de PQRSDf, para que el peticionario lo diligencie.</p> <p>De ser necesario la atención se realizará de manera inmediata, por parte del Líder de Procedimiento PQRSDf.</p> <p>Para el caso de la atención presencial, una vez indicados los términos al peticionario, se le entrega el Formato de PQRSDf. Una vez diligenciado se entregará a la Auxiliares de Archivo y correspondencia, para que procedan con el ingreso al sistema de Orfeo.</p>	<p>Auxiliares de Archivo y Correspondencia</p> <p>Líder del procedimiento</p> <p>Auxiliares de Archivo y Correspondencia</p>	<p>Formato de PQRSDf GJA-PD-03-FT-01</p> <p>Sistema de correspondencia ORFEO</p> <p>Sistema de correspondencia ORFEO</p>
Registro de la PQRSDf	<p>Para el caso de la PQRSDf recibida en físico, por correo electrónico remitido por la líder del procedimiento de la recibidas por la página web o en la correspondencia de la FND se realiza lo siguiente:</p> <p>Se procede con el registro y radicación en el sistema que expide número de radicado y se asigna a la Secretaría General (buzón de PQRSDf).</p> <p>Se registra el requerimiento y se remite a la Secretaria General y al líder del procedimiento</p> <p>(buzón de PQRSDf) de Orfeo.</p>	<p>Auxiliares de Archivo y Correspondencia</p>	<p>Base de datos interna y correo electrónico.</p>

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

	<p>NOTA 1: Si el PQRSDf está relacionado con aspectos de Protección de Datos personales, el Líder del procedimiento de PQRSDf deberá seguir lo dispuesto en tratamiento y Protección de Datos Personales.</p>	Líder del procedimiento	
Análisis de la solicitud	El Líder del Procedimiento recibirá la notificación relacionado con el PQRSDf, debe revisar la misma, para determinar si corresponde a la competencia de la FND.	Líder del procedimiento	
Revisar si la PQRSDf es competencia de la FND	<p>Si se determina que la PQRSDf no es Competencia de la FND, se le comunicará al peticionario si se encuentra presente, las razones por las que se consideró que la PQRSDf no es competencia de la entidad.</p> <p>En caso de no estar presente el usuario y/o si la PQRSDf fue radicada por el correo electrónico, el formulario de PQRSDf de la página web o la PQRSDf llegó en físico, se le comunicará al peticionario mediante Oficio, donde se señalarán las razones por las cuales el asunto de su petición no es competencia de la FND y se le indicará la autoridad competente.</p> <p>También comunicándole al usuario del traslado, según las disposiciones de la Ley 1437 de 2011. El traslado por competencia deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación de la PQRSDf.</p>	<p>Líder de Procedimiento</p> <p>Líder de Procedimiento</p>	<p>Formato de seguimiento de PQRSDf GJA-PD-03-FT-02</p> <p>correo electrónico de la FND</p>

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020


Análisis de la solicitud	Registradas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son distribuidas a los responsables para que sean analizadas, atendidas y contestadas, Igualmente, se les envían las felicitaciones.	Líder del Procedimiento	Sistema de correspondencia Correo electrónico
Asignación de la solicitud	Si es una petición puntual se designarán los medios y responsables de darle trámite.	Líder del Procedimiento	correo electrónico de la FND
Reasignar al Competente	En caso de que la PQRSDF sea de un tema que requiere mayor profundización y por ende de tiempo para dar respuesta, el responsable del procedimiento deberá elaborar y enviar un comunicado al peticionario indicando la fecha en que se le dará respuesta.	Líder de procedimiento y/o Subdirección competente de dar respuesta	correo electrónico de la FND
Seguimiento de la PQRSDF	Este comunicado será enviado al correo electrónico o dirección de notificación al peticionario por Parte del Líder del Procedimiento de PQRSDF, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, presentando el plan de acción que se va a tomar para dar solución a respuesta.	Líder de Procedimiento	correo electrónico de la FND
Elaboración y entrega del Proyecto de Respuesta y/o Concepto	El Líder del Procedimiento de PQRSDF, hará el seguimiento a lo largo de todo el procedimiento, desde la recepción inicial hasta que el peticionario quede satisfecho o la respuesta oportuna.	Líder de Procedimiento	correo electrónico formato de seguimiento de PQRSDF GJA-PD-03-FT-02
Remisión de la respuesta y/o concepto	Entrega a la Secretaria General del proyecto de respuesta y/o lineamiento para la revisión y aprobación. Tan pronto se realice el ajuste se procederá a la firma del responsable de la respuesta.	Secretaria General	correo electrónico
Remisión de la respuesta y/o concepto	El responsable de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia siempre debe dar respuesta a quien presente la PQRSDF en los término señalados por el artículo 14 de la	Subdirección y/o Líder de procedimiento	

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020


Remisión respuesta	<p>Ley 1437.</p> <p>Una vez aprobada la respuesta por la Subdirección responsable, procederá a expedir el radicado de salida y el trámite para el envío de la respuesta al usuario.</p> <p>Envío de respuesta al solicitante.</p>	Subdirección responsable y/o líder del procedimiento	<p>Correo electrónico</p> <p>Correo electrónico y/o correo certificado</p>
Archivo de la solicitud	<p>La Asistente Administrativa de la Secretaría General remite al Archivo mediante Memorando los documentos, para su respectiva conservación.</p>	Asistente Administrativa de la Secretaría General	<p>Memorando, Correo electrónico,</p>
Presentar el Informe de PQRSDF	<p>Elaboración de informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.</p> <p>Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:</p> <p>Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, indicándose la razón por la cual se consideró</p>	Líder del procedimiento	<p>Informe de PQRSDF</p> <p>Formato de indicadores de PQRSDF GJA-PD-03-FT-03</p>

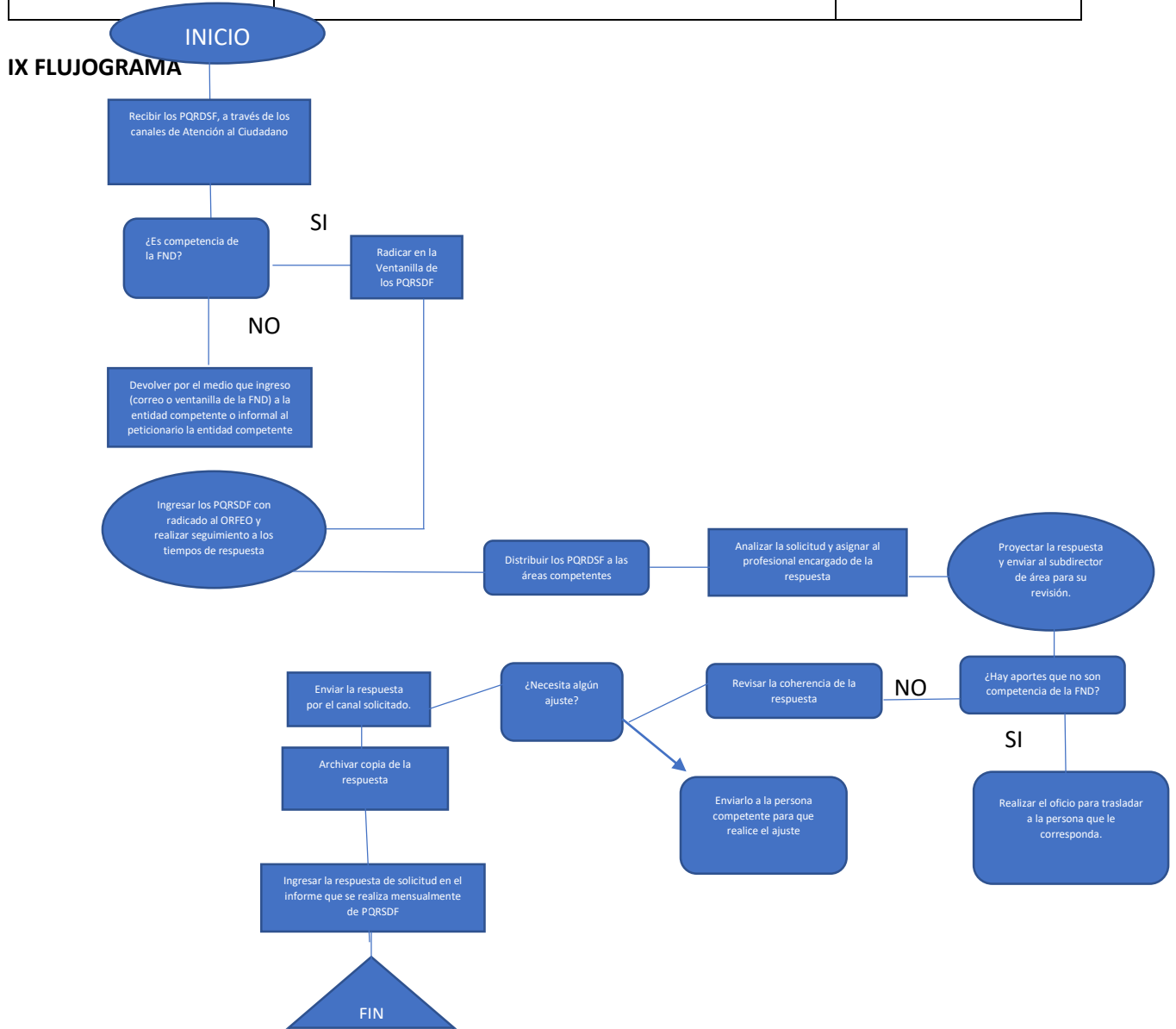
Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

	<p>que se trataba de información reservada. Este informe se publicará en la página Web de la Federación Nacional de Departamentos en el botón de atención al ciudadano.</p> <p>La Secretaria General, la Oficina de Planeación y de Control Interno, realizaran una auditoria con una periodicidad trimestral del consolidado actualizado de todas las peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dispuestos en el Formato de PQRSDF validando el cierre eficaz de las mismas.</p>			
--	--	--	--	--


Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020



CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--

	GESTION JURIDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 01
	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES	Fecha: 28/08/2020

CONTROL DE CAMBIOS			
No. versión	Ítem del cambio	Motivo del Cambio	Fecha del Cambio
1	Creación del procedimiento		28/08/2020

Elaboró: SECRETARIA GENERAL	Revisó: JEFE DE OFICINA DE PLANEACION	Aprobó: Representante del Sistema Integral de Gestión
------------------------------------	--	--