


|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

## 1. 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 petitionarios, a través de los diferentes canales establecidos por la Federación Nacional de Departamentos.

## 2. 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 seguimiento a la respuesta dentro del término legal de las PQRSDF.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica única y exclusivamente para las PQRSDF que sean radicadas en la FND a través de los diferentes canales establecidos para tal fin. Todos los colaboradores de la entidad deben conocer el Procedimiento de PQRSDF y desarrollar sus acciones dentro del marco legal según sea el caso.

En lo que respecta a las comunicaciones oficiales externas recibidas se deberá aplicar el documento GAF-JA-CGD-PD-01 Procedimiento Gestión de Correspondencia.


Este procedimiento obedece a los lineamientos establecidos en los artículos 13 al 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y los Artículos 5 al 8 de la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 1712 de 2014), para atender oportunamente las PQRSDF y mejorar la comunicación con los Departamentos, con el Estado, el sector privado, organismos internacionales y la ciudadanía.

## NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 5 de 1992 Art 258
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1437 de 2011, Título II en los artículos 13 al 33.
- Ley 1712 de 2014.

## 4. RESPONSABLES

- a) El proceso de Gestión Jurídica y Asuntos Legales (Secretaría General) es responsable de la asignación de las PQRSDF al área de la FND correspondiente y del seguimiento al trámite de estas.
- b) El área a la que se asigna una PQRSDF es responsable de responderla oportunamente y de

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

velar por la organización y archivo de los documentos de las PQRSDF, y del seguimiento a la respuesta, conforme a lo establecido en el Manual de funciones y el Reglamento Interno de Trabajo.

- c) Los Subdirectores o Jefes de las diferentes dependencias, con fundamento en lo establecido en el presente procedimiento, deberán conformar, organizar y controlar la gestión de las PQRSDF a cargo de cada área, teniendo en cuenta la clase de petición y los términos para responder oportunamente.

## 5. DEFINICIONES

**Profesional de PQRSDF:** Profesional de la Secretaría General cuyo propósito principal, de acuerdo con el Manual de Funciones de la Entidad es: “Orientar, ejecutar y garantizar las actividades de forma oportuna y efectiva para atender 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.”

**Auxiliar de Archivo y Correspondencia:** Cargo operativo de la Coordinación de Gestión Documental cuyo propósito principal, de acuerdo con el Manual de Funciones de la Entidad es: “Apoyar los procesos técnicos en materia de Gestión Documental de la Federación, garantizando la confidencialidad de la información, con el fin de facilitar la administración, acceso y custodia de la información.”

**Auxiliar Recepcionista:** Cargo operativo de la Coordinación de Gestión Documental cuyo propósito principal, de acuerdo con el Manual de Funciones de la Entidad es: “Apoyar en la revisión, recepción y radicación de los documentos recibidos y producidos, aplicando los lineamientos de la Federación y la confidencialidad de la información.”

**Comunicación Oficial:** Es aquella comunicación recibida o producida en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado.


**Denuncia:** Puesta en conocimiento, ante la Entidad o una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la investigación a que haya lugar.

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

**FND:** Federación Nacional de Departamentos.

**Jefe de Oficina:** Es la persona que tiene a cargo la jefatura de alguna de las áreas o dependencias establecidas en el organigrama de la FND.

**Líder de Proceso:** Jefe de la subdirección u oficina encargado de administrar alguno de los procesos

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

de calidad contemplados en el SIG de la FND.

**Normas internas aplicables:** Son todas aquellas normas aplicables al funcionamiento de la Federación Nacional de Departamentos, las cuales incluyen los estatutos de la FND, leyes, decretos, normas técnicas y de calidad, reglamentos, políticas, resoluciones, códigos, manuales, guías, instructivos y procedimientos.

**Petición:** Solicitud respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular.

**PQRSDF:** Abreviatura utilizada para clasificar y denominar los documentos cuyo contenido corresponda a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación.

**Queja:** Manifestación de inconformidad por parte de un usuario, tanto interno como externo, respecto a una persona o un trámite frente a la prestación de un servicio.

**Reclamo:** 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 tanto al cliente interno como externo.

**Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF:** Jefe del área que administra el procedimiento de Atención Ciudadana a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDF).

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión de la FND para orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear a los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018.


**Sistema de Gestión Documental de la FND (SGD):** Es el software de gestión documental implementado por la FND para la gestión de comunicaciones y/o correspondencia.

**Subdirectores de la FND:** Personas a cargo de las subdirecciones establecidas en el organigrama de la FND.

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

**Usuario:** Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad o que presenta una PQRSDF.

**GJA-PD-01-FT-01 Formato de presentación PQRSDF (Personal-Telefónica):** Formato asociado al procedimiento de atención ciudadana para diligenciar las PQRSDF presentadas por teléfono o de manera presencial. Este formato en adelante se llamará “Formato de presentación de PQRSDF.

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- GJA-PD-01-FT-01 Formato de presentación PQRSDF

## 7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 1. Términos para atender las peticiones:** Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual dispone que por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.


Están sometidas a término especial de respuesta las siguientes peticiones:

- a)** Peticiones de documentos y de información: Deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. (Art. 14 CPACA)
- b)** Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: Deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (Art. 14 CPACA)
- c)** Solicitudes informes por Congresistas: El trámite será de cinco (5) días hábiles en aquellos casos en que la solicitud lo determine según lo presupuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, que dispone: *"Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento"*.

De acuerdo con el artículo 14 del CPACA, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver una petición en los plazos señalados por la norma, se deberá informar dicha circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta. El plazo no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- 2. Registro de PQRSDF:** Recibida una solicitud por intermedio de los canales dispuestos para este fin se registra por el Secretario Auxiliar / Recepcionista como una PQRSDF en el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de Archivo de la FND. Una vez recibida la PQRSDF en el SGDEA del Profesional de PQRSDF de la Secretaría General deberá analizar la solicitud y tramitarla conforme a las actividades del punto 8 de este procedimiento.

Para los casos de atención presencial y telefónica, en el evento que el peticionario solicite la formalización de su PQRSDF, se realizará el registro de la petición en el Formato de presentación PQRSDF GJA-PD-01-FT-01, el cual será radicado en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la FND por el Secretario Auxiliar –Recepcionista

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

encargado. Con posterioridad, el Profesional de PQRSDF/Secretaría General procederá con su respectivo seguimiento en el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de Archivo FND.


Si la petición se presenta físicamente por la correspondencia de la FND se procederá igualmente a su registro y radicación en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la FND, por el Secretario Auxiliar – Recepcionista encargado.

Por último, en la atención por medios virtuales las PQRSDF recibidas por correo electrónico o mediante el formulario web de PQRSDF, se remitirán a Radicación para su correspondiente ingreso en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la FND.

3. **Análisis, asignación y distribución de la PQRSDF:** El profesional de PQRSDF deberá analizar la solicitud para la respectiva distribución al Líder del Proceso, Jefe de Oficina o subdirector/a encargado del área competente para responder la PQRSDF. Si en el análisis inicial de la PQRSDF se identifica que no es de competencia de la FND se le informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la comunicación, en los términos del artículo 21 del CPACA.
4. **Verificación de competencia de la FND para tramitar la PQRSDF:** En los casos en que el líder del proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a identifique que la PQRSDF no es de su competencia tendrá un (1) día hábil, contado a partir de la asignación por el profesional de PQRSDF/Secretaría General, para devolverla al mismo y que éste haga su respectivo redireccionamiento al área competente. Sin embargo, en el evento en que el área no devuelva la PQRSDF en el término anteriormente indicado, deberá trasladarla directamente a la dependencia o entidad correspondiente.
5. **Elaboración de la respuesta a la PQRSDF:** La responsabilidad de dar respuesta y tramitar la petición estará a cargo del líder del área o dependencia de la FND a quien le haya sido asignada, quien deberá hacerlo a través del SGDA de la entidad.

En caso de que la PQRSDF requiera mayor análisis y por ende tiempo adicional para dar respuesta, el responsable del área encargada de la PQRSDF deberá informar dicha circunstancia al interesado mediante comunicación oficial, conforme a los lineamientos del SGDEA y enviarla por correo electrónico o a la dirección física de notificación relacionada por el peticionario. Lo anterior, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando, el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta. El plazo no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Las respuestas y lineamientos emitidos deben ser claros, precisos, concisos y resolver de fondo lo solicitado, para brindar la información adecuada. Además, deben atenderse dentro de los plazos estipulados en la normatividad aplicable.

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

- 6. Archivo de la PQRSDF:** Una vez elaborada, revisada y aprobada la respuesta a la PQRSDF por Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del tema requerido, este adelantará las gestiones pertinentes con el fin de materializar el envío de la respuesta al usuario a través del medio autorizado en la PQRSDF. Asimismo, el responsable de la respuesta deberá verificar el cierre de la misma en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la FND.

El área de Gestión Documental, a través del auxiliar de Archivo y Correspondencia encargado, deberá velar por garantizar la conservación de los expedientes radicados en el SGDEA.

- 7. Informe PQRSDF:** La secretaría General, previa solicitud de la Oficina de Control Interno, elaborará un reporte de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas y los tiempos de respuesta, junto con un resumen cuantitativo correspondiente a las solicitudes que llegan por cualquiera de los canales de atención definidos por la FND, discriminando como mínimo la siguiente información:


1. PQRSDF recibidas en el periodo solicitado.
2. Canales de recepción de las PQRSDF recibidas en el periodo solicitado.
3. Listado de las certificaciones de contratos expedidas en el respectivo periodo.
4. Reporte del Sistema de Gestión de documentos electrónicos de Archivo FND de seguimiento de las PQRSDF recibidas en el respectivo periodo.

La oficina de Control Interno se encargará de publicar el informe de seguimiento PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF-FND en el numeral establecido para el efecto en el botón de transparencia de la página Web de la Federación Nacional de Departamentos.

**Nota 1.** El proceso responsable del procedimiento de PQRSDF de la Entidad (Gestión Jurídica y Asuntos Legales), debe socializar 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.

**Nota 2.** Los colaboradores del área deben asegurar un adecuado nivel de protección en cuanto a confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de acuerdo con los principios y normas en materia de protección y privacidad de datos.

**Nota 3.** Se le dará cumplimiento a la política de seguridad y privacidad de la información y protección de datos, de la información registrada en cada uno de los formatos asociados al presente procedimiento.

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

## CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF

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




Ilustración 1. Canales de atención

### Atención Virtual

Se refiere a la recepción de la correspondencia por medio de correo electrónico y a través del formulario electrónico de PQRSDF dispuesto en el sitio web de la FND.

- Correo electrónico, a través de este mecanismo los peticionarios tienen la posibilidad de presentar de forma escrita, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF) a los correos electrónicos [pqrsd@fnd.org.co](mailto:pqrsd@fnd.org.co), [radicacion@fnd.org.co](mailto:radicacion@fnd.org.co), [secretaria.general@fnd.org.co](mailto:secretaria.general@fnd.org.co), [federacion@fnd.org.co](mailto:federacion@fnd.org.co), donde tendrán un horario de atención de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.
- Formulario electrónico, está dispuesto en el sitio web de la Federación Nacional de Departamentos, en la sección de Atención al peticionario y está destinado a que las personas

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

presenten de forma escrita sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF), se ubica a través del siguiente link: <https://fnd.analitica.com.co/PQRSDF/Publica/> .

#### **Atención presencial:**

Se realiza con cita previa o autorización de ingreso por alguno de los Líderes de Proceso, Jefes de Oficina o Subdirectores de la FND o del Responsable del Procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF. Si el interesado asiste a la entidad sin cita previa y su ingreso es autorizado por el Líder del Proceso, este orientará su solicitud.

En caso de no ser autorizado por el líder del proceso, se entregará al usuario el Formato de presentación PQRSDF GJA-PD-01-FT-01, y se guiará su diligenciamiento. Si el usuario solicita la formalización de su PQRSDF, se registrará en el formato dispuesto para ello y se le dará trámite de acuerdo con los lineamientos establecidos. También se recibirán de manera presencial, las PQRSDF que sean radicadas en físico a través de la correspondencia de la FND o en la ventanilla de radicación.

La atención presencial y recibo de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua en la sede principal de la FND ubicada en la Avenida Calle 26 N° 69B – 53 Oficina 604.

#### **Atención Telefónica**

El contacto telefónico se realizará por los Auxiliares de correspondencia o los Secretarios Auxiliares – recepcionistas, quienes recibirán la llamada del usuario y lo orientarán sobre el uso de los canales institucionales idóneos para la presentación de la PQRSDF.


Si el usuario solicita la formalización de su requerimiento, se realizará el registro de la petición en el formato dispuesto para ello y se dará trámite de acuerdo con los lineamientos establecidos.

De ser necesario se remitirá la llamada al responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF o al Profesional de PQRSDF/Secretaría General. Los interesados pueden comunicarse con nuestra Entidad por este medio, en días hábiles de lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 04:00 p.m., jornada continua, a través la línea de atención de PQRSDF: **PBX (57) (601) (489 73 60)**.

### **8. CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**


| <b>NO.</b> | <b>ACTIVIDAD</b> | <b>DETALLE</b>                     | <b>RESPONSABLE</b>                 | <b>REGISTRO</b> |
|------------|------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------|
| <b>1</b>   | Radicación       | Se radica la solicitud en el SGDA. | Secretario Auxiliar /Recepcionista | AZ Digital      |

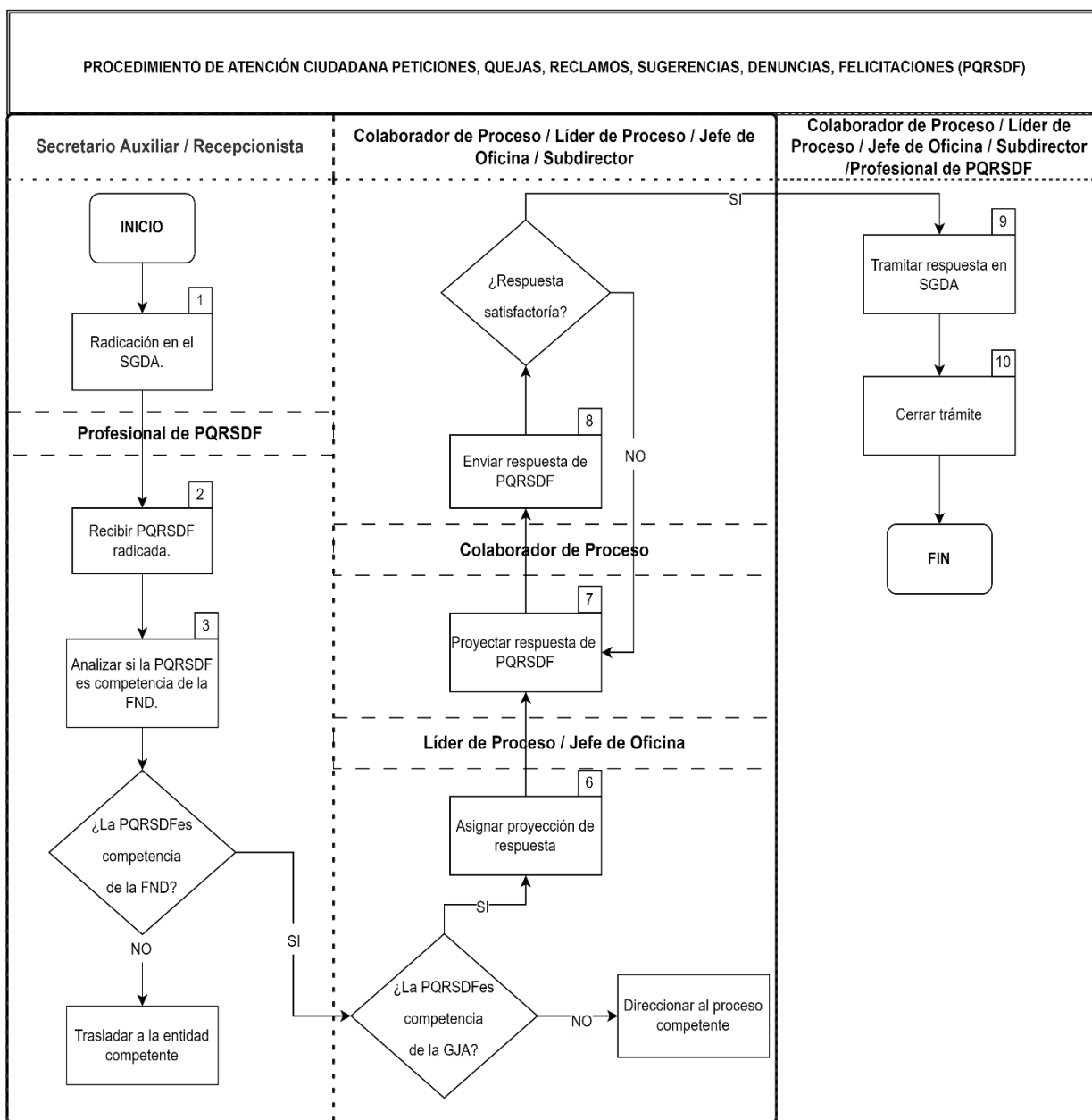


|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

|           |                                      |  |  |            |
|-----------|--------------------------------------|--|--|------------|
| <b>2</b>  | Recepción de PQRSDF radicada         | Recibe PQRSDF por medio del SGDA.  | Profesional de PQRSDF/Secretaría General.  | AZ digital |
| <b>3</b>  | Análisis de PQRSDF                   | Se analiza si la PQRSDF es competencia de la FND   | Profesional de PQRSDF/Secretaría General.  | AZ digital |
| <b>4</b>  | ¿La PQRSDF es competencia de la FND? | No, se traslada a la entidad competente mediante oficio<br>Si, ejecutar actividad 5                                  | Profesional de PQRSDF/Secretaría General.  | AZ digital |
| <b>5</b>  | La PQRSDF es competencia de la GJA   | No, se redirecciona al proceso competente. Actividad 6<br>Si, ejecutar actividad 6.                                  | Profesional de PQRSDF/Secretaría General.  | AZ digital |
| <b>6</b>  | Asignar proyección de respuesta      | Se asigna PQRSDF a colaborador responsable de proyectar su respuesta a través de SGDA.                               | Líder de proceso<br>Jefe de oficina.   | AZ digital |
| <b>7</b>  | Proyectar respuesta de PQRSDF        | El colaborador designado proyecta respuesta a la PQRSDF  | Colaborador de proceso   | AZ digital |
| <b>8</b>  | Envío de respuesta de PQRSDF         | El colaborador designado envía la respuesta de la PQRSDF para revisión de quien sea responsable de dar la respuesta. | Colaborador de proceso<br>Líder de proceso<br>Jefe de oficina,<br>Subdirector.             | AZ digital |
| <b>9</b>  | ¿Respuesta satisfactoria?            | Si. Se tramita la respuesta en el SGDA y se envía por correo electrónico al solicitante.<br>No. Actividad 7          | Colaborador de proceso<br>Líder de proceso<br>Jefe de oficina,<br>Subdirector              | AZ digital |
| <b>10</b> | Cerrar trámite                       | Se adjunta copia de la respuesta y se cierra flujo en el SGD.  | Profesional de PQRSDF/Secretaría General, Líder del proceso Jefe de oficina y/colaborador. | AZ digital |
| <b>11</b> | Verificación del cierre oportuno     | Se verifica el cierre oportuno de la PQRSDF de acuerdo con los parámetros de SGDEA                                   | Profesional de PQRSDF  | AZ digital |

## 9. FLUJOGRAMA


|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |




## 10. ANEXOS

N/A

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

| No. Versión | Ítem del cambio  | Motivo del Cambio   | Fecha del Cambio |
|-------------|--|---|------------------|
| 1           | Creación del procedimiento   |   | 28/08/2020       |
| 2           | Se ajusta el procedimiento en lo relativo a los términos establecidos para atender las peticiones.   | Cumplimiento a la normatividad que rige la materia.   | 24/03/2022       |
| 3           | Revisión y ajustes al procedimiento. Se mejora redacción, se ajustan pasos y se organizan Responsables   | Mejora Continua.  | 18/05/2022       |
| 4           | Se ajusta el procedimiento en lo relativo a los términos establecidos para atender las peticiones.<br><br>Revisión y ajustes al procedimiento. Se mejora redacción, se organizan responsables y se ajusta flujograma.<br><br>Se incluyen definiciones, se ajustan definiciones existentes y se ajustan políticas de operación. | Cumplimiento a la normatividad que rige la materia.<br><br>Mejora Continua                        | 06/12/2022       |
| 5           | Se ajusta el procedimiento en los numerales Se agrega el pie de pagina<br>Cambio de código<br>Se agrega un tipo de petición con tiempo especial de respuesta y la norma asociada   | Cumplimiento del lineamiento del proceso de control de información documentada<br>Mejora Continua | 05/04/2023       |
| 6           | Se hace revisión y ajuste del procedimiento retirando formatos enviados a obsoletos, ajustando flujograma y los pasos del punto 8.   | Mejora Continua   | 29/05/2023       |
| 7           | Se hace revisión y ajuste del procedimiento retirando formatos enviados a obsoletos, ajustando los puntos 6. Políticas de Operación. 8. Descripción del Procedimiento y 10. Flujograma   | Mejora Continua   | 17-11-2023       |
| 8           | Se hace revisión y ajuste del procedimiento retirando formatos enviados a obsoletos, ajustando los puntos 3. Ámbito de aplicación. 6. Políticas de Operación y 7. Documentos asociados.  | Mejora Continua   | 21-05-2024       |
| 9           | Se hace revisión y ajuste del procedimiento, ajustando los puntos 3. Análisis, asignación y distribución de la PQRSDF y 5.Elaboración de la respuesta a la PQRSDF .  | Mejora Continua   | 30-05-2024       |
| 10          | Se ajustó numeración de títulos y se ajustaron los puntos 3. Normatividad Aplicable y 5. Definiciones  | Mejora continua   | 29-09-2025       |

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES</b>  | Código: GJA-PD-01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN<br/>CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS,<br/>RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,<br/>FELICITACIONES (PQRSDF)</b> | Versión: 12       |
|   |  | Fecha: 22/01/2026 |

|    |   |                 |            |
|----|---|-----------------|------------|
| 11 | Se hicieron ajustes de precisión en la redacción de los puntos 2. ALCANCE y 4. RESPONSABLES.  | Mejora continua | 07-01-2026 |
| 12 | <p>En el numeral 7 – Políticas de Operación se elimina la <b>Nota 4.</b> Que dice: <i>“La Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, realizarán una auditoria con una periodicidad cuatrimestral del consolidado actualizado de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.”</i></p> <p>Se actualiza el numeral 7 – Políticas de Operación, ítem 7 “Informe PQRSDF” en lo que respecta a la ruta establecida para el cargue de los informes de seguimiento elaborados por la Oficina de Control Interno.</p> | Mejora continua | 22-01-2026 |

## 12. CUADRO DE APROBACIONES

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Elaboró:</b> Colaboradores del proceso Gestión Jurídica y Asuntos Legales<br><br><b>Fecha:</b> 22/01/2026 | <b>Revisó:</b> Jefe de Asistencia Jurídica Institucional<br><b>Fecha:</b> 22/01/2026<br><br><b>Verificó:</b> Responsable del SIG / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Corporativo<br><b>Fecha:</b> 22/01/2026 | <b>Aprobó:</b> Líder del proceso GJA / Secretaria General<br><br><b>Fecha:</b> 22/01/2026 |
|--|---|---|