	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CANAL VIRTUAL</b>	<b>Código:</b>	GSCI-PR03
		<b>Versión:</b>	02
		<b>Fecha:</b>	12/08/2019
		<b>Página:</b>	Página 1 de 17

## 1 OBJETIVO

Administrar y gestionar las peticiones de los ciudadanos que ingresan por el Sistema de Gestión de PQRSD de la entidad, mediante la articulación de los medios y metodologías establecidas para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de brindar al ciudadano respuestas claras y oportunas a sus solicitudes.

## 2 ALCANCE


Inicia ingresando al Sistema de Gestión de PQRSD de la entidad, continúa con la identificación en la bandeja de entrada de los casos radicados y asignados del más antiguo al más reciente y termina con la gestión recepción clara y oportuna a la PQRSD.

## 3 LIDER DEL PROCEDIMIENTO

Director (a) Administrativo y Financiero DAF

## 4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Son guías de acción de aplicabilidad general o particular que facilitan la operatividad y ejecución del procedimiento hacia el cumplimiento del objetivo fijado.
- Requisitos Derecho de Petición: Toda petición para su trámite y presentación deberá contener: 1. la designación de la autoridad a la que se dirige. 2. los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia (...). 3. el objeto de la petición. 4. las razones en las que se fundamenta su petición. 5. la relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. la firma del peticionario cuando fuere el caso.
- Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSD son: Presencial, Virtual (Formulario Web), telefónico y Escrito (correspondencia física).
- Todas las comunicaciones de usuarios y Ciudadanos que impliquen Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones que se reciban a través de los diferentes correos institucionales de los funcionarios, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica establecida por la ADRES.
- Los tipos de petición considerados en este manual son: Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia, y felicitaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CANAL VIRTUAL</b>	<b>Código:</b>	GSCI-PR03
		<b>Versión:</b>	02
		<b>Fecha:</b>	12/08/2019
		<b>Página:</b>	Página 2 de 17

- Las denuncias formuladas por la ciudadanía se deben direccionar a la Dirección Administrativa y Financiera, dependencia encargada de hacer la remisión competente.
- Las felicitaciones y sugerencias que sean presentadas por los ciudadanos frente a los servicios presentados las dependencias de la ADRES, son objeto de respuesta tipo de agradecimiento.
- Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección tales como niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y las demás que gocen de tal condición.
- Todas las peticiones del Congreso de la República deberán ser direccionadas al director (a) General de la Entidad, quien determinará la dependencia competente para el trámite de la respuesta.
- Todas las peticiones de información o de documentos que realizan los organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República deben ser direccionadas a la Oficina de Control Interno de la entidad.
- Toda solicitud que ingrese por una PQRSD con respecto a Seguridad y Privacidad de la Información debe ser remitida al equipo oficial de Protección de Datos de la ADRES, quienes serán los encargados de validar la solicitud de Autorización de tratamiento de datos personales.
- Frente a los derechos de los titulares en política de protección de datos personales, Supresión (Solicitar la eliminación de un dato personal siempre que no exista un deber legal o contractual de mantenerlo almacenado o registrado por parte del responsable), serán remitidos a al equipo oficial de Protección de Datos de la ADRES para su validación y respuesta al peticionario.
- Peticiones de competencia de múltiples dependencias. Cuando se requiera dar respuesta a una petición donde existen múltiples dependencias competentes, Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces, dependiendo de la vía de ingreso de la petición, evaluarán el contenido de esta para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, con el fin de que esta, mediante el Sistema de Gestión de PQRSD, requiera a las demás dependencias que deban responder y consolide a efectos de dar una única respuesta al peticionario.
- Este procedimiento, se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información, en especial con las directrices relacionadas con: Gestión de Activos de Información, Clasificación de la información, Control de acceso, respaldo y restauración de la información y Privacidad y confidencialidad de la información para lo cual:
  - La asignación de perfiles en las herramientas colaborativas de la ADRES será responsabilidad del líder del proceso o el que este delegue.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CANAL VIRTUAL</b>	<b>Código:</b>	GSCI-PR03
		<b>Versión:</b>	02
		<b>Fecha:</b>	12/08/2019
		<b>Página:</b>	Página 3 de 17

- Cuando aplique, las copias de respaldo de la información que se maneje dentro de este procedimiento serán ejecutadas por parte de la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información, previa solicitud del líder del proceso, en donde se indique: que se respalda, cuando se respalda y cada cuanto se debe respaldar la información. De igual manera, es responsabilidad del líder del proceso validar que las copias realizadas se puedan restaurar y no se presente problemas de integridad de la información.

**5 REQUISITOS LEGALES:** Ver Normograma del Proceso.

**6 DEFINICIONES:** Ver Glosario General.

**7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Entregar los documentos para radicar en ventanilla	El Ciudadano, usuario o empresa de mensajería, cada vez que se acerque a las instalaciones de la ADRES a radicar documentos físicos, es atendido por el Operador logístico de correspondencia y entrega los documentos para radicar en ventanilla, acción que se genera entregando a la mano el original y copia del documento con el fin de entregar un numero de radicado.	Ciudadano, usuario o empresa de mensajería	Documentos para radicar en correspondencia
2	Ingresar al SGD para el registro de la PQRSD	Diariamente, teniendo en cuenta solo días hábiles de acuerdo al horario establecido en la ADRES, ingresa al Sistema de Gestión Documental SGD de la entidad, acción que se genera accediendo por medio de usuario y contraseña y registrando los datos del remitente como son: nombre de la persona natural o Jurídica que remite el documento, Numero de documento de identidad o NIT, dirección, teléfono, modalidad del derecho de petición y dependencia competente del trámite, clasificando la solicitud como PQRSD.  Cuando se radican las solicitudes y el Operador logístico de correspondencia identifica que corresponde a una PQRSD, selecciona en el SGD la opción PQRSD y el sistema automáticamente la enlaza con el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, generando así un numero de radicado de la PQRSD que ingresa por correspondencia.	Operador logístico de correspondencia	Numero de radicado de la PQRSD que ingresa por correspondencia
3	Imprimir Stiker del radicado	Cada vez que se registre la información del peticionario, se imprime el Stiker, acción que se genera automáticamente por el SGD que contiene el número de radicado del documento entregado en correspondencia, lo pega en la copia del documento y lo entrega al usuario o empresa de mensajería.	Operador logístico de correspondencia	Stiker pegado en la copia del documento entregado al usuario

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
				natural o jurídico
4	Cargar la imagen de la PQRSD en PDF al SGD	<p>Cada vez que entrega la copia con el stiker al usuario o empresa de mensajería, se carga la imagen de la PQRSD en el SGD en formato PDF, acción que se genera escaneando la PQRSD y asociándola al número de radicado del SGD y el sistema automáticamente carga esta información al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, la cual se ve reflejada en la bandeja de entrada del Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano.</p> <p>Posterior a la generación de esta acción se da por finalizado el procedimiento de radicación de PQRSD por correspondencia física, dado que la herramienta del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad captura la información para que la misma sea gestionada por el Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano</p> <p>Remitirse a la siguiente actividad.</p>	Operador logístico de correspondencia	PQRSD cargada en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.
5	Clasificar el tipo de caso (Modalidad del Derecho de Petición)	<p>Diariamente y de conformidad con lo reglamentado en la Resolución 668 de 2018, para la radicación y trámite de las peticiones y teniendo en cuenta solo días hábiles de acuerdo con el horario establecido en la ADRES, clasifica el tipo de caso. Actividad que se realiza manualmente ingresando al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, identificando en la bandeja de entrada los casos recibidos o radicados del más antiguo al más reciente.</p> <p>Una vez se ingresa a la bandeja de entrada se selecciona caso por caso con el fin de evaluar y clasificar el área responsable de dar trámite a la solicitud de acuerdo al motivo de consulta del ciudadano habilitando los campos dispuestos dentro del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y seleccionando la opción correspondiente.</p> <p>Clasifica la modalidad de derecho de petición, es decir, define si es: (Petición de Información, Petición de Interés General, petición de interés particular, Queja, Reclamo, Sugerencia) teniendo en cuenta las siguientes definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Derecho de petición en interés general:</b> <i>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</i></li> </ul>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Clasificación de PQRSD en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p><b>Derecho de petición de interés particular:</b> <i>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</i></p> <p><b>Derecho de petición verbal:</b> <i>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Petición de Información:</b> <i>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</i> También incluye la solicitud de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos. <i>Tiempo de respuesta: 10 días hábiles</i></li> <li>• <b>Consulta:</b> <i>Tiempo de respuesta: 30 días hábiles.</i></li> <li>• <b>Queja:</b> <i>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</i></li> <li>• <b>Reclamo:</b> <i>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</i></li> <li>• <b>Sugerencia:</b> <i>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</i></li> <li>• <b>Denuncia:</b> denunciacorrupcion@adres.gov.co <i>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</i></li> </ul> <p>Lo anterior de acuerdo con lo establecido en la resolución 668 de 2018 y a la Ley 1755 de junio de 2015 con el fin de determinar los tiempos de respuesta máximos establecidos por la ley los cuales se encuentran parametrizados en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.</p>		
PC 6	Validar si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel.	<p><b>Descripción de la Acción:</b></p> <p>Diariamente, se valida si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel.</p> <p><b>Descripción del Punto de Control:</b></p> <p>Diariamente, se valida si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel, entendiéndose por primer nivel aquella información disponible en la página WEB de la ADRES o respuesta autorizadas por las diferentes direcciones o dependencias a temas específicos o cuando se identifique que la respuesta no es de competencia de la ADRES si no de otra Entidad, asignando al Gestor de atención al ciudadano con el fin de dar respuesta, acción que se realiza evaluando cada una de las peticiones de radicadas en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad con el fin de brindar una atención oportuna y eficiente al usuario evitando así reprocesos en la generación de la respuesta al usuario o desatención a las PQRSD..</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	<p>Solicitudes recibidas en la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.</p> <p>El sistema automáticamente genera una notificación al correo electrónico del gestor o responsable anunciando que cuenta con un caso nuevo para atender</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>¿Puede Atención al Ciudadano responder directamente la petición?</p> <p><b>SI:</b> Cada vez que identifique que la respuesta puede ser brindada por él (primer nivel), se asigna la petición al gestor o responsable de atención al ciudadano de la DAF con el fin dar respuesta. Arrojando automáticamente por el sistema una notificación al correo electrónico del gestor o responsable anunciando que cuenta con un caso nuevo para atender.</p> <p>Al igual el sistema le informa el tiempo máximo de brindar respuesta de acuerdo a la parametrización del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad que corresponde a los tiempos por ley establecidos. Si la respuesta será emitida en formato físico a través de correspondencia remitirse a la Actividad No.14.</p> <p><b>NO:</b> Posterior a identificar que la PQRSD es de segundo nivel, seguir con la siguiente actividad.</p>		
7	Identificar la dependencia competente de realizar el trámite	<p>Cada vez que valida que la petición está bien clasificada de acuerdo con el caso, se identifica la dependencia competente de realizar el trámite. Acción que se genera seleccionando en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, la Dirección o dependencia encargada del trámite de la petición posterior a la identificación de acuerdo al contenido de la solicitud, si se llegara a identificar la falta de competencia para dar respuesta en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición se remitirá la petición a la Entidad y dará respuesta directa al peticionario informando el trámite que la ADRES dio a su petición, adjuntando el oficio remisorio a la Entidad competente</p> <p>Si la petición es de competencia de múltiples dependencias de la entidad, el Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano, evaluará el contenido de esta para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, con el fin de que está, mediante el Sistema de Gestión de PQRSD, requiera a las demás dependencias que deban responder y consolide a efectos de dar una única respuesta al peticionario.</p> <p>Si se identifica que las solicitudes no se pueden responder por falta de competencia y si las dependencias encargadas de recepcionar</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	<p>Identificación de la dependencia responsable del trámite en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad</p> <p>Oficio remisorio al peticionario cuando no es competencia de la ADRES brindar respuesta.</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, no son competentes, las mismas deben informar al peticionario de manera inmediata si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición escrita o virtual, término dentro del cual, se remitirá la petición a la Entidad competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.</p> <p>Las Peticiones formuladas por Entes de control, inspección y vigilancia siempre y cuando la petición no sea de solicitud de información de bases de datos, serán remitidas al gestor de operaciones de la Oficina de Control Interno por el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad. Las peticiones relacionadas con contenido de bases de datos serán remitidas al GO de la DGTIC (Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación).</p> <p>Las Peticiones formuladas por Congreso de la República deberán ser direccionadas al Asesor de la Dirección General para su conocimiento, asignación y trámite al área competente de responder.</p>		
8	Identificar el grupo dentro de la Dependencia competente de realizar el tramite	Cada vez que se valida que la petición está bien clasificada de acuerdo con la solicitud y posterior a la identificación de la dependencia según sea el caso, se identifica el grupo dentro de la Dependencia competente de realizar el trámite. (caracterización de temas y subtemas por dependencia), acción que se genera seleccionando en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, el grupo de la dirección encargada del trámite de la petición, posterior a la identificación de acuerdo al contenido de la solicitud del ciudadano.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Clasificación del grupo dentro de la dependencia o Dirección de Brindar respuesta en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.
9	Identificar el tema dentro del grupo de la Dirección competente de realizar el tramite	Cada vez que se valida que la petición está bien clasificada de acuerdo al caso y posterior a la identificación de la dependencia y el grupo, se identifica el tema dentro del grupo de la Dirección competente de realizar el trámite, acción que se genera por el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad asignando el tema específico de acuerdo al grupo de la Dirección o dependencia competente para generar el trámite, seleccionando la opción correcta.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Clasificación de las PQRSD del tema de acuerdo a la parametrización del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		De acuerdo a la parametrización del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, las direcciones y dependencias designaron a los funcionarios encargados de tramitar las PQRSD de conformidad con los temas asignados a cada uno de ellos.		
10	Reasignar segundo nivel	Diariamente y posterior a la identificación de la dependencia, grupo y tema, reasigna la petición segundo nivel teniendo en cuenta la clasificación de la categoría, subcategoría y tema acción que genera habilitando la opción "SI" en el campo de segundo nivel del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, confirmación solicitada por el sistema, el sistema automáticamente genera una notificación al correo electrónico del gestor o responsable del segundo nivel por dependencia, anunciando que cuenta con un caso nuevo para atender.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Confirmación de Reasignación segundo nivel en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad  Notificación por correo electrónico al gestor o responsable anunciando que cuenta con un caso nuevo para atender (segundo nivel)
11	Seleccionar el medio de respuesta	Diariamente, se debe seleccionar el medio de respuesta por el cual se dará tramite a la petición del ciudadano, acción que se genera habilitando en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad alguna de estas opciones <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial,</li> <li>• Telefónico,</li> <li>• Correo Electrónico,</li> <li>• Escrito,</li> <li>• Web.</li> </ul> <p>Si el ciudadano sugiere dentro de su radicación de PQRSD el medio de respuesta este será asignado de acuerdo a la petición del ciudadano, si este no relaciona el medio de respuesta, pero si se identifica que el ciudadano cuenta por correo electrónico el mismo se brindará por medio virtual, si la PQRSD no relaciona correo electrónico, se procede a habilitar la opción de escrito.</p> <p>Para las PQRSD que ingresen por correo electrónico (virtual) Remitirse a la Actividad No. 21.</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Selección de medio de respuesta en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad



No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
12	Habilitar y guardar la opción de escalar en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad	Diariamente y posterior a la identificación de la solicitud que es de competencia de un segundo nivel, se habilita y guarda la opción de escalar en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad para brindar respuesta. Acción que se genera habilitando la opción "SI" en el campo de escalar en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, e inmediatamente marca la opción de guardar con el fin que llegue la notificación por correo electrónico al responsable de brindar la respuesta o realizar el trámite de manera automática.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	notificación por correo electrónico al responsable de brindar la respuesta o realizar el trámite en las dependencias de la ADRES
13	Ingresar a la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad	Diariamente teniendo en cuenta solo días hábiles de acuerdo al horario establecido en la ADRES, se ingresa a la bandeja de entrada del Sistema de Gestión de PQRSD de la ADRES con el fin de dar trámite o respuesta a la petición. Acción que se genera contando con la asignación de usuario y contraseña emitida por la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, para ingresar al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad. Todos los Gestores de operaciones o responsables en las dependencias o Direcciones han sido autorizados por los jefes directos para tramitar las PQRSD radicadas en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad de la entidad, habilitando los permisos para acceder a herramienta. Dado que toda PQR que ingrese al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad proviene de las PQR recepcionadas ya sea por canal telefónico, canal presencial, buzón de sugerencias o por correos electrónicos recibidos en los correos institucionales en los funcionarios y que son identificadas como PQRSD. (Procedimientos de Servicio al ciudadano buzón de sugerencias, canal presencial, canal telefónico o gestión de PQRSD virtual o correspondencia)  El Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad graba el registro de acceso al sistema. (día y hora de ingreso a la herramienta).  Remitirse a la siguiente actividad.	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección de la cual se asignó por segundo nivel	Registro de acceso al sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad
14	Generar la proyección de respuesta a través de la herramienta	Diariamente y posterior a la identificación de casos que aplican a su dependencia en bandeja de entrada por el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, se genera la proyección de respuesta a través de la	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Plantilla de respuesta a través del Sistema de gestión de

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad	<p>herramienta del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, acción que se genera accediendo a la herramienta del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, específicamente al campo definido para crear plantilla de respuesta, el cual establece presentar la respuesta al peticionario por medio de dos opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta por SGD</li> <li>• Respuesta a Correo Electrónico</li> </ul> <p>La plantilla cuenta con el espacio para generar la proyección de la respuesta, en donde el Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección generara la posible respuesta al usuario.</p> <p>Seguir con la siguiente actividad</p>		PQRSD de la Entidad
PC 15	Validar el medio por el cual se generará dicha respuesta	<p><b>Descripción de la Actividad:</b></p> <p>Diariamente, se validará el medio por el cual se generará dicha respuesta al ciudadano.</p> <p><b>Descripción del control:</b></p> <p>Diariamente y posterior a la identificación de casos que aplican a su dependencia en bandeja de entrada por el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, se valida el medio por el cual se dará la respuesta al ciudadano, acción que se genera verificando si el peticionario cuenta con correo electrónico, o por defecto si el peticionario solicitó que la respuesta emitida se brinde por medio físico o electrónico.</p> <p>La solicitud del peticionario registrará en la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, donde se podrá evidenciar si el peticionario solicita respuesta física o si esta se puede brindar por medio electrónico de relacionarse una dirección electrónica dentro de la solicitud.</p> <p>¿la respuesta al peticionario se brindará de forma física?</p> <p><b>SI:</b> Si la respuesta al peticionario se genera a través de documento físico, este debe de ir con firma del director o coordinador del área, el Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección, ingresará a la opción de generar plantilla por el SGD la cual está definida con los campos para estampar el radicado del caso en el Sistema de gestión de</p>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	<p>Solicitud del peticionario en bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad</p> <p>plantilla por el SGD la cual está definida con los campos para estampar el radicado del caso en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y el radicado de salida en el SGD.</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>PQRSD de la Entidad y el radicado de salida en el SGD.</p> <p>Al crear la plantilla, el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad estampa en el oficio, los datos del peticionario, los datos del director o coordinador del área que genera la respuesta, quien proyectó y campo con los datos del radicado.</p> <p>Como evidencia el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad proyecta la respuesta en plantilla de acuerdo a los datos llamados desde la herramienta. Remitirse a la siguiente actividad cuando la respuesta es física.</p> <p><b>NO:</b> Si la respuesta a la PQRSD se da por correo electrónico, remitirse a la actividad Nro. 21.</p>		
16	Imprimir la respuesta de las PQRSD para firma del director o coordinador del área	<p>Diariamente y posterior a la identificación de casos que aplican a su dependencia en bandeja de entrada por el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y a validación del medio de respuesta, se imprime la respuesta de las PQRSD para firma del director o coordinador del área. Acción que se realiza manualmente imprimiendo desde el usuario la respuesta que contiene el número de radicado del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y el número de radicado de salida en el SGD, posterior a imprimir el documento en físico, este se remite para la firma del Líder o coordinador de la dependencia o dirección. Generando así la respuesta a la PQRSD para firma del director o coordinador del área.doc</p>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Respuesta a la PQRSD para firma del director o coordinador del área.doc
PC 17	Validar si la respuesta brindada está acorde con lo solicitado	<p><b>Descripción de la Actividad:</b></p> <p>Diariamente, se valida si la respuesta está acorde con lo solicitado y se aprueba la respuesta dada al peticionario.</p> <p><b>Descripción del Control:</b></p> <p>Diariamente y posterior a la identificación de casos que aplican a su dependencia en bandeja de entrada por el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, se valida si la respuesta brindada está acorde con lo solicitado, acción que se genera evaluando la solicitud del ciudadano Vs la proyección de respuesta generada.</p>	Líder o coordinador de la dependencia o dirección	Oficio firmado por el líder o responsable

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>¿La respuesta brindada es acorde con lo solicitado?</p> <p><b>SI:</b> El Líder o coordinador de la dependencia o dirección, procede a firmar el oficio. Remitirse a la siguiente actividad.</p> <p><b>NO:</b> Cada vez que identifiquen inconsistencias o ajustes al respecto se solicitará al Gestor de operaciones y/o responsable de la dependencia o Dirección encargado de proyectar la respuesta, por medio electrónico realizar dichos ajustes, esto con el fin de garantizar la consistencia de la información brindada al peticionario o ciudadano evitando generar respuestas erróneas</p> <p>Como resultado de esta acción se cuenta con oficio firmado por el líder o responsable.</p> <p>Posterior a los ajustes o correcciones se remite a la actividad No.13</p>		
18	Escanear y cargar respuesta firmada	<p>El Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección de segundo nivel, diariamente y luego de ser firmado por el líder del proceso, escanea y carga al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad la respuesta firmada por el director, subdirector o coordinador de la dependencia o dirección cuando ésta es impresa mediante oficio. Acción que se genera ingresando al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad por medio de usuario y contraseña, adjuntando la respuesta firmada por el líder o coordinador de cada dependencia a través de las opciones de cargar documento al radicado de entrada en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad. A su vez el Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección de segundo nivel, será el encargado de brindar la respuesta al usuario ya sea por correo electrónico o por correspondencia física (documento radicado o respuesta por medio electrónico).</p>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	<p>Respuesta cargada en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad</p> <p>Respuesta al usuario ya sea por correo electrónico o por correspondencia física (documento radicado o respuesta por medio electrónico).</p>
19	Remitir a correspondencia la respuesta firmada por el director, subdirector o coordinador del área	<p>Diariamente y posterior a la identificación de casos que aplican a su dependencia en bandeja de entrada por el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, se remite a correspondencia la respuesta firmada por el director, subdirector o coordinador del área para su respectivo despacho a la dirección del remitente, acción que se genera remitiendo</p>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección.	<p>Constancia de entrega en correspondencia de respuesta de la PQRSD (Planilla)</p>


No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>planilla con los radicados y oficios firmados al área de correspondencia de la Entidad. (Remitirse al procedimiento de radicación Documental del proceso de Gestión Administrativa y Documental).</p> <p>Remitirse al procedimiento de radicación documental, del proceso de gestión Administrativa y Documental.</p> <p>Como resultado de esta acción se cuenta con constancia de entrega en correspondencia de respuesta de la PQRSD (Planilla).</p> <p>Remitirse a la siguiente actividad.</p>		
20	Resolver el Caso	<p>Diariamente de acuerdo con las solicitudes que ingresen al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad asignadas a la dirección o proceso, se regresa a la bandeja del caso/ selecciona la opción de resolver caso y diligencia el campo de resolución del caso, registrando un breve resumen de la acción realizada para atender el requerimiento del ciudadano, dando clic en la opción de resolver.</p> <p>Una vez realizado el tramite anterior el caso sale de la bandeja de entrada de la dependencia o dirección, dado que es un caso resuelto.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Remitirse a la siguiente actividad cuando la respuesta al ciudadano se genere de forma electrónica.</p> <p>Remitirse a la actividad 25 cada vez que el Ciudadano o Usuario requiera radicar por el formulario WEB una PQRSD valida si está registrado en el portal WEB.</p> <p>La respuesta dada al peticionario por el Sistema de PQRD de la Entidad, sea ésta por correo electrónico o por correspondencia física, queda cargada en el Sistema de PQRSD, la cual es visible al momento de realizar consulta sobre consulta al radicado de entrada</p> <p>Como resultado de esta acción se cuenta con bandeja de entrada en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad con casos resueltos y (documento adjunto o correo electrónico de respuesta al usuario).</p>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección de la cual se asignó por segundo nivel	Bandeja de entrada en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad con casos resueltos (documento adjunto o correo electrónico de respuesta al usuario)
21	Cargar la plantilla		Gestor de operaciones o	envió exitoso de la

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	diligenciada con la respuesta en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad cuando la respuesta es electrónica	Cada vez que llegue una notificación a la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y posterior a la generación de la respuesta, se cargará la plantilla diligenciada con la respuesta en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad cuando la respuesta es electrónica, acción que se genera seleccionando la opción en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad de más actividades / seleccionando la opción de nuevo correo electrónico, posteriormente se pega la respuesta en la descripción del correo en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y se activa la opción de envío, verificando en la casilla de nuevo correo electrónico, que la respuesta se envía del correo <a href="mailto:Respuestapqrsd@adres.gov.co">Respuestapqrsd@adres.gov.co</a> y no desde el correo institucional del Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección. El sistema confirma el envío exitoso de la respuesta al correo del ciudadano de manera automática.	responsable de la dependencia o Dirección de la cual se asignó por segundo nivel	respuesta al correo del ciudadano
22	Resolver el Caso para peticiones electrónicas	Cada vez que se le dé trámite a una PQRSD, se resuelve el caso para peticiones electrónicas, acción que se genera regresando a la bandeja del caso / selecciona la opción de resolver caso /electrónica y diligencia el campo de resolución del caso registrando un breve resumen de la acción realizada para atender el requerimiento del ciudadano, dando clic en la opción de resolver Una vez realizado el trámite anterior el caso sale de la bandeja de entrada de la dependencia o dirección, dado que es un caso resuelto.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección de la cual se asignó por segundo nivel	bandeja de entrada con casos resueltos en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.
24	Generar informe de gestión del trámite de las PQRSD radicadas en la Entidad por el canal virtual y presencial a través del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad	Trimestralmente y semestralmente, se genera informe de gestión del trámite de las PQRSD radicadas en la Entidad por el canal virtual y presencial a través del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, acción que se genera exportando la información en xls contenida en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y el SGD de la ADRES, y posteriormente se realizan los filtros de conformidad con los diferentes criterios que se requieran analizar con el fin de generar recomendaciones y sugerencias para el trámite oportuno de PQRSD de conformidad con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente y en la resolución 668 de 2018 de la ADRES que	Gestor de operaciones de la DAF	Informes de gestión Trimestral y semestral de PQRSD

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>establece el tramite interno de las PQRSD radicadas en la Entidad.</p> <p>Como resultado de esta acción se cuenta con los informes de gestión Trimestral y semestral de PQRSD, que son remitidos a la Oficina de Control Interno y a la Dirección General para su conocimiento y acciones que consideren pertinentes adelantar de igual forma la OCI realiza semestralmente seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 cuyos resultados son presentados a la Dirección General de la Entidad.</p> <p>El resultado de la ejecución de esta actividad es el insumo para el Procedimiento de Formulación del Plan Estratégico Institucional</p> <p>Remitirse al procedimiento de Planeación Estratégica Institucional de OAPCR.</p>		
25	Ingresar a la página web de la ADRES	<p>Cada vez que el ciudadano requiera radicar por el formulario WEB una PQRSD (petición, queja reclamo, sugerencia o denuncia), ingresa a la página web de la ADRES, con el fin de iniciar con el proceso de registro de PQRSD, acción que genera manualmente ingresando a la siguiente ruta <a href="https://www.adres.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano/PQRSd-en-l%C3%ADnea">https://www.adres.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano/PQRSd-en-l%C3%ADnea</a></p>	Ciudadano o Usuario	Acceso virtual al formulario de PQRSD de la página web de la ADRES
26	Validar si está registrado en el portal WEB de la ADRES	<p><b>Descripción de la Actividad:</b></p> <p>Cada vez que se requiera radicar por el formulario WEB una PQRSD, se valida si está registrado en el portal WEB</p> <p><b>Descripción de Puntos de Control:</b></p> <p>Cada vez que requiera radicar por el formulario WEB una PQRSD (petición, queja reclamo, sugerencia y denuncia), se valida si está registrado en el portal WEB de la ADRES, acción que se genera ingresando al portal WEB al siguiente enlace <a href="https://www.adres.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano/PQRSd-en-l%C3%ADnea">https://www.adres.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano/PQRSd-en-l%C3%ADnea</a> para validar si cuenta con usuario y contraseña para acceder a radicar un PQRSD en portal WEB de la ADRES.</p> <p>En esta validación si no es un usuario registrado arroja un mensaje indicando "usted no se encuentra registrado ", por favor diligencie el siguiente formulario</p>	Ciudadano o Usuario	<p>usuario y contraseña asignado de manera automática por el sistema enviado al correo electrónico</p> <p>mensaje indicando "usted no se encuentra registrado ", por favor diligencie el siguiente formulario</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>¿El usuario se encuentra registrado?</p> <p><b>SI:</b> Seguir con la siguiente actividad</p> <p><b>NO:</b> Cada vez que el usuario no se encuentre registrado en el portal web de la ADRES, procede a registrarse como ciudadano , anónimo, jurídico o natural diligenciando el formulario que se despliega en la siguiente ruta  <a href="https://sac.adres.gov.co/RegistrarCiudadano.aspx">https://sac.adres.gov.co/RegistrarCiudadano.aspx</a> ( diligenciar campos como tipo de documento, numero de documento y fecha de nacimiento)  <a href="https://sac.adres.gov.co/RegistrarEmpresa.aspx">https://sac.adres.gov.co/RegistrarEmpresa.aspx</a> (diligenciar campos como tipo de documento, numero de documento o nit)  <a href="https://sac.adres.gov.co/DetalleCasoAnonimo.aspx">https://sac.adres.gov.co/DetalleCasoAnonimo.aspx</a> (diligenciar campos como tipo de caso, título de caso, correo electrónico y comentarios)                      Según sea el caso el usuario procede a registrarse como persona natural, jurídica o anónimo.                      Se cuenta con usuario y contraseña asignado de manera automática por el sistema enviado al correo electrónico diligenciado por el usuario en formato ya sea como persona natural, jurídica o anónimo.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO SI EL USUARIO NO SE ENCUENTRA REGISTRADO</b></p>		
27	Diligenciar el formato como persona natural jurídica o anónimo	<p>Cada vez que se requiera radicar por el formulario WEB una PQRS (petición, queja reclamo, sugerencia y denuncia) y cuando se encuentre registrado en el portal WEB de la ADRES, diligenciará el formato como persona natural jurídica o anónimo. Acción que se genera ingresando a al siguiente enlace <a href="https://www.adres.gov.co/Atenci%C3%B3n-ciudadano/PQRSDen%C3%ADnea">https://www.adres.gov.co/Atenci%C3%B3n-ciudadano/PQRSDen%C3%ADnea</a>, diligenciando los siguientes campos:</p> <p><b>Ciudadano o persona natural registrada</b> (diligenciar campos como tipo de documento, numero de documento y fecha de nacimiento).</p> <p><b>Persona Jurídica registrada</b> (diligenciar campos como tipo de documento, numero de documento o NIT)</p> <p><b>Anónimo</b> (diligenciar campos como tipo de caso, título de caso, correo electrónico y comentarios)</p>	Ciudadano o Usuario	<p>Numero de caso en el sistema para realizar seguimiento a la petición</p> <p>Correo electrónico informando el número del caso para realizar seguimiento</p>



	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CANAL VIRTUAL</b>	<b>Código:</b>	GSCI-PR03
		<b>Versión:</b>	02
		<b>Fecha:</b>	12/08/2019
		<b>Página:</b>	Página 17 de 17

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>El sistema de manera automática busca en la base de datos internas de la ADRES la información básica del ciudadano o entidad registrada y carga en el formulario dicha información y el ciudadano diligencia campos faltantes en formulario, con el fin que el sistema genere un registro de la solicitud del ciudadano o usuario y se pueda generar trazabilidad de esta solicitud.</p> <p>Una vez se ha registrado la solicitud en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad el sistema confirma mediante correo electrónico registrado por el ciudadano, el número de caso asignado para realizar el seguimiento.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO SI EL USUARIO SE ENCUENTRA REGISTRADO</b></p>		

<b>8 CONTROL DE CAMBIOS</b>			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	<i>23 de febrero de 2018</i>	Versión Inicial	Diana Torres Rodríguez
02	<i>12 de agosto de 2019</i>	Actualización del manual operativo de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.	Diana Torres Rodríguez

<b>9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Martha Ligia Serna Pulido</b> Gestor de Servicio al Ciudadano	<b>Martha Ligia Serna Pulido</b> Gestor de Servicio al Ciudadano	<b>Andrés Fernando Agudelo Aguilar</b> Director Administrativo y Financiera