

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Versión:	04
			Fecha:	19/09/2023

1 OBJETIVO

Administrar y gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD de los ciudadanos que ingresan por el Sistema de Gestión de PQRSD ORFEO, mediante la articulación de los medios y metodologías establecidas para su trámite oportuno, para brindar al ciudadano y Grupos de Interés respuestas claras y oportunas a sus solicitudes.

2 ALCANCE

Inicia ingresando al Sistema de Gestión de PQRSD ORFEO de la entidad, continúa con la identificación en la bandeja de entrada de las PQRSD radicadas y asignadas de la más antigua a la más reciente y termina con la gestión en lenguaje claro y oportuno de la petición.

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.
- Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSD son: Presencial, Virtual (Formulario Web), escrito (correspondencia física) y Buzón de Sugerencias.
- Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, ya que de manera inmediata este deberá remitirlo al correo atencionpqrds@adres.gov.co informando la situación y para la radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO o el que haga sus veces, toda vez que, por no encontrarse allí registradas, generan riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario.
- Los tipos de petición considerados en este manual son: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones.
- Las denuncias formuladas por la ciudadanía se deben direccionar a la Dirección Administrativa y Financiera, dependencia encargada de hacer la remisión competente.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

- Las sugerencias que sean presentadas por los ciudadanos frente a los servicios presentados las dependencias de la ADRES, son objeto de respuesta tipo de agradecimiento. Respecto a las comunicaciones de felicitaciones, de que trata el numeral 11 del artículo 3º de la Resolución 1784, no requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.
- Para resolver peticiones reiterativas, la dependencia puede remitirse a respuestas anteriores en las cuales se dio respuesta de fondo, por lo que la contestación que se hace configura igualmente una respuesta sustancial.
- Respecto de la gestión y manejo en el trámite de las PQRSD, en cuanto a superar los tiempos de respuesta, cambio de categoría documental, archivar el documento sin tramitar, demora en la reasignación por no competencia y en general, no acatar los procedimientos y el uso apropiado de la herramienta de gestión de PQRSD ORFEO, es una responsabilidad que debe ser asumida por el servidor público asignado para esta función.
- Todas las dependencias tendrán la autonomía para realizar el seguimiento a las peticiones de su área a través de la herramienta dispuesta en el Sistema de gestión de PQRSD que permite el autocontrol de la gestión de las peticiones ciudadanas de la ADRES y las dependencias.
- Los términos establecidos por la ley para dar respuestas a las peticiones ciudadanas se contarán a partir del día siguiente hábil a la recepción de la petición y se cuentan en días hábiles, sin que éstos se interrumpan (salvo excepciones de ley). No es correcto interpretar que se inicia el conteo de los días cada vez que se reasigna internamente entre dependencias. Como punto de control automático, el sistema ORFEO valida y envía alertas del estado de cumplimiento de los responsables de dar respuesta a los PQRSD; el sistema de gestión de PQRSD ORFEO automáticamente y de acuerdo con la parametrización de la herramienta frente a los días hábiles para responder envía notificación por correo electrónico al servidor público a cargo de responder, esto con el propósito de evitar el vencimiento de los términos para resolver la PQRSD.
- 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 a la Oficina de Control Interno, de conformidad con el Procedimiento CEGE-PR06 Atención a Organismos de Inspección Vigilancia y Control
- 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, de conformidad con el Procedimiento CEGE-PR06 Atención a Organismos de Inspección Vigilancia y Control.
- Toda solicitud que ingrese 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Versión:	04
			Fecha:	19/09/2023

- 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.
- Para el caso de peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes; así las cosas, se suspenden los términos en la fecha de notificación al ciudadano y una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término restante para resolver la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la ADRES decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
- Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
- Los canales dispuestos por la ADRES para la recepción de PQRSD son: Presencial, Virtual (Formulario Web y aplicaciones móviles) y Escrito (Fax, Centralización de Correos electrónicos y correspondencia física).


a. Página Web: El ciudadano debe ingresar a la página Web, al link Portal del ciudadano (<https://www.adres.gov.co/Inicio/Atencion-al-Ciudadano>) y registrar la petición diligenciando el formulario, una vez se surta este paso, el sistema genera un número de radicación, por medio del cual el ciudadano podrá hacer seguimiento a su trámite.

b. Correo electrónico: El servidor público de la ADRES recibe en su correo institucional la petición del ciudadano o traslados de entidades externas que son competencia de la ADRES, debe remitirla a la dirección de correo electrónico atencionpqrsd@adres.gov.co para que el servidor público del GAC radique la petición.


c. Fax y Correspondencia Física: Las peticiones recibidas en ventanilla por mensajería personal o servicio de correspondencia y las peticiones recibidas por fax serán radicadas por el Grupo de Gestión Documental, encargados de adjuntar toda la información entregada por el ciudadano en el SGD ORFEO. Ver procedimiento GDOC-PR01de correspondencia.

d. Buzón de SQRF físico: Se debe tener disponible en sala de espera de Atención al Ciudadano, el formato Código **GSCI-FR02** y se debe radicar en el sistema de gestión documental.

e. Peticiones Verbales: Previa solicitud del ciudadano para radicación de una petición verbal, el servidor público encargado de la atención debe transcribir la petición en el formulario de PQRSD del CRM.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

- Todos los funcionarios y colaboradores encargados de tramitar las peticiones a través del Sistema de gestión de PQRSD CRM, al momento de generar la respuesta en la herramienta, la misma debe contener los Nombres y apellidos, Cargo, Dependencia, teléfono de la Adres, del funcionario responsable de la gestión o Coordinador de la dependencia. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el Art. 4, Acuerdo 060 de 2011 del Archivo General de la Nación "Por el Cual se Establecen Pautas para la Administración de las Comunicaciones Oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que Cumplen Funciones Públicas.
- Firma digital: Cuando la respuesta a la PQRSD se genere a través del ORFEO, se deberán seguir los lineamientos para el uso de firma digital certificada establecidos en el Manual Código **GDOC-MA01** dispuesto en Documentos Eureka.
Niveles de autorización para el suscribir comunicaciones con firma digital
Conforme con lo establecido en la Ley 489 de 1998 y las Resoluciones 16571 de 2019 Por la cual se compila las delegaciones de funciones, ordenación de gasto y suscripción de actos administrativos, se establece las siguientes delimitaciones de uso de la firma digital, así:
 - El Director General podrá suscribir documentos a la Presidencia de República, Honorables senadores y Representantes a la Cámara, Ministros, Jefes de Departamento Administrativos, Gobernadores y Alcaldes u otros Representantes Legales de las entidades públicas y privadas, actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud públicos o privados y a los representantes legales de los organismos de control, sin ninguna restricción.
 - Los Jefes de Oficina, directores, subdirectores podrán suscribir documentos en el marco de sus funciones, delegaciones y competencias, a los diferentes representantes legales, personas jurídicas y naturales actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud públicos o privados, a los jefes de dependencias, líderes de comisiones requirentes de organismos de control.
 - Los Coordinadores de Grupo en el marco de sus funciones podrán suscribir documentos, correos electrónicos e informes a las entidades pública o privadas, personas jurídicas o naturales requirentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud públicos o privados.
 - Las instrucciones para realizar la firma digital se encuentran descritas en la Guía tutorial ORFEO
 - 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.
 - 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

Modalidades y Términos para resolver los derechos de petición: Conforme con lo establecido en la **Resolución 1874 de 2023**, a través de la cual se reglamenta el trámite interno para gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD en la entidad, **Artículo 3. Modalidades de petición.** Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

MODALIDAD DERECHOS DE PETICIÓN Resolución 1874 del 2023 ADRES / LEY 1755 de 2015		TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSD
Petición de Interés General	Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.	15
Petición de Interés Particular	Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario.	15
Petición de Información	Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la ADRES.	10
Petición de Documentos	Copias a su costa y el desglose de documentos generados, custodiados o administrados por la ADRES, siempre que los mismos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución Política y el artículo 24 del Decreto 160 de 2014 o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.	10
Traslado por competencia	Petición no competencia de la ADRES, deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, remitirse a la entidad competente e informar al ciudadano sobre este traslado explicando las causas.	5
Consulta	Solicitud mediante la cual se solicita un concepto a la ADRES sobre un caso o asunto de su competencia.	30
Solicitud de información de los Congresistas	Son las solicitudes de información que presentan los Congresistas, amparados la Ley 5 de 1992 - Normativa del Congreso de la República, a funcionarios del Gobierno Nacional. Deberá resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. (Ley 5 de 1992). Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.	5
Queja	Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la ADRES conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.	15
Reclamo	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la ADRES deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.	15
Denuncia	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la ADRES conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción. Denuncias por actos de corrupción: denuncia@adres.gov.co	15
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.	10

Tener en cuenta lo establecido por el Artículo 35 de la Resolución 1874 de 2023 que establece: "Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 1952 de 2019.

Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas serán tramitadas por la Dirección Administrativa y Financiera, a la luz del numeral 24 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016 o por la Procuraduría General de la República según competencia de cada uno, quienes actuarán, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la queja que presente cualquier persona, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 21 de la presente Resolución, respecto a las peticiones anónimas presentadas."

5 REQUISITOS LEGALES

Ver Normograma del Proceso.

6 DEFINICIONES

Ver Glosario General.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir las peticiones de los ciudadanos	<p>Las peticiones se reciben mediante los canales dispuestos por la ADRES.</p> <p>Una vez registrada la información en el Sistema de Gestión de PQRSD, el Gestor de operaciones o responsable de Atención al Ciudadano ingresa al sistema y monitorea las peticiones mediante el acceso a los canales de recepción de PQRSD de la Entidad.</p> <p>Nota: Las solicitudes de los ciudadanos se pueden generar por medio del Sistema de gestión documental ORFEO arrojando un número de radicado, por medio del diligenciamiento de un formulario de petición, por medio de correo electrónico o petición radicada.</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Número de Radicado Notificaciones Formulario petición Información del ciudadano Correo electrónico con solicitud de radicación Petición del ciudadano radicada
2	Consultar, clasificar y tipificar las peticiones	Una vez registrada la información en el Sistema de Gestión de PQRSD ORFEO, Atención al Ciudadano y Gestión Documental debe clasificar en el Sistema de Gestión las peticiones para asignar inicialmente una categoría documental, al considerar que el documento corresponde a una PQRSD.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Peticiones clasificadas y tipificadas
3 PC	Validar si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel.	<p>Descripción de la Acción:</p> <p>Una vez registrada la información en el Sistema de Gestión de PQRSD ORFEO y para cada solicitud registrada en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad se valida si la respuesta de la PQRSD corresponde al primer nivel.</p> <p>Descripción del Punto de Control:</p> <p>Para cada solicitud, 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</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano y Gestor Documental 4/72	<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 una PQRSD nueva para atender</p>

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>evitando así reprocesos en la generación de la respuesta al usuario o desatención a las PQRSD..</p> <p>¿La respuesta a la PQRSD es de primer nivel (Atención al Ciudadano)?</p> <p>SI: 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 una PQRSD nueva para atender.</p> <p>Al igual el sistema le informa el tiempo máximo de brindar respuesta de acuerdo con la parametrización del Sistema de gestión de PQRSD ORFEO 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>NO: Posterior a identificar que la PQRSD es de segundo nivel, seguir con la siguiente actividad.</p>		
4	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 y 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, la Dirección o dependencia encargada del trámite de la petición posterior a la identificación de acuerdo con el contenido de la solicitud. De acuerdo con 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. 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 de manera prioritaria la petición a la Entidad competente de resolver 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>	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>

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<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>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 DG TIC (Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación).</p> <p>Las Peticiones formuladas por el Congreso de la República deberán ser direccionadas por medio del Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad al Gestor de Operaciones designado en la Oficina de Control Interno para su conocimiento, asignación y trámite al área competente de responder, lo anterior de conformidad con el procedimiento Atención a Organismos de Inspección Vigilancia y Control CEGE-PR06</p>		
5	Reasignar Dependencia	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, que automáticamente genera una notificación al correo electrónico del gestor o responsable del segundo nivel por dependencia, anunciando que cuenta con una PQRSD nuevo para atender.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	<p>Confirmación de Reasignación segundo nivel en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad</p> <p>Notificación por correo electrónico al gestor o responsable anunciando que cuenta con una PQRSD nueva para atender (segundo nivel)</p>
6	Seleccionar canal medio de respuesta	Cada vez que se reasigna la petición de segundo nivel se debe seleccionar el medio	Gestor de operaciones o responsable	Selección de medio de respuesta en el

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>de respuesta por el cual se dará trámite a la petición del ciudadano, acción que se genera habilitando en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad alguna de estas opciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial, • Telefónico, • Correo Electrónico, • Escrito, • Web. • Buzón de sugerencias <p>Si el ciudadano sugiere dentro de su radicación de PQRSD el medio de respuesta este será asignado de acuerdo con 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. 8</p>	de Atención al ciudadano	Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad
7	Marcar la opción guardar	<p>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.</p>	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
8	Gestionar las PQRSD	<p>Cada vez que se identifica que la solicitud es de un segundo nivel 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.</p> <p>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.</p>	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

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>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, habilitando los permisos para acceder a herramienta.</p> <p>Toda PQRSD que ingrese al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad proviene de las PQRD recibidas por los diferentes canales de atención y Buzón de sugerencias.</p> <p>Si la PQRSD ingresó por los canales virtuales o asignados por el SGD ORFEO remitirse a la siguiente actividad.</p> <p>Si la petición ingresó por el Buzón de sugerencias, remitirse a la actividad No. 18</p> <p>Nota: El Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad graba el registro de acceso al sistema. (día y hora de ingreso a la herramienta).</p>		
9	Proyectar respuesta a través de la herramienta del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad	<p>Cada vez que sea asignada una solicitud de segundo nivel se deberá proyectar respuesta a través de la herramienta del Sistema de gestión de PQRSD ORFEO 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"> • Respuesta física por SGD ORFEO • Respuesta Correo Electrónico a través del SGD ORFEO <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>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Plantilla de respuesta a través del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad
10 PC	Validar el medio por el cual se generará dicha respuesta	<p>Descripción de la Actividad:</p> <p>Se validará el medio por el cual se generará dicha respuesta al ciudadano.</p> <p>Descripción del Punto de Control:</p> <p>Cada vez que sea asignada una solicitud de segundo nivel se validará el medio por el</p>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Solicitud del peticionario en bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>cual se dará la respuesta al ciudadano, acción que se generará 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, acción que se genera con el fin de brindar respuesta oportuna a los peticionarios</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>SI: Si la respuesta al peticionario se genera a través de documento físico, este debe seguir los lineamientos establecidos en el "Manual de firmas digitales" Código GDOC-MN01 y contener la 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 ORFEO la cual está definida con los campos para estampar el radicado de la PQRSD en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y el radicado de salida en ORFEO. Al crear la plantilla, el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad stampa 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. Como evidencia el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad proyecta la respuesta en plantilla de acuerdo con los datos llamados desde la herramienta. Remitirse a la siguiente actividad cuando la respuesta es física.</p> <p>NO: Si la respuesta a la PQRSD se da por correo electrónico, remitirse a la actividad Nro. 16</p>		plantilla por el SGD ORFEO la cual está definida con los campos para estampar el radicado de la PQRSD en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad y el radicado de salida en el SGD.
11	Imprimir la respuesta de las PQRSD para firma del director o coordinador del área	Cada vez que se identifique que la respuesta se emitirá de manera física, se imprime la respuesta de las PQRSD, la cual debe contener estampada la firma digital del director, jefe o coordinador del área. Acción que se realiza manualmente imprimiendo	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Respuesta a la PQRSD para firma del director o coordinador del área.doc

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		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 ORFEO, posterior a imprimir el documento en físico, este se remite al área de correspondencia para ser enviado al peticionario.		
12 PC	Validar si la respuesta brindada está acorde con lo solicitado	<p>Descripción de la Actividad:</p> <p>Cada vez que se identifique que la respuesta se emitirá de manera física se valida si la respuesta en físico o digital está acorde con lo solicitado y se aprueba la respuesta dada al peticionario.</p> <p>Descripción del Control:</p> <p>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, con el fin de verificar la coherencia entre lo solicitado y la respuesta generada</p> <p>¿La respuesta brindada es acorde con lo solicitado?</p> <p>SI: El Líder o coordinador de la dependencia o dirección, procede a firmar el oficio. Remitirse a la siguiente actividad.</p> <p>NO: 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 digitalmente por el líder o responsable.</p>	Líder o coordinador de la dependencia o dirección	Oficio firmado por el líder o responsable Correo electrónico informando inconsistencias para corrección
13	Cargar respuesta firmada	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, carga al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad la respuesta firmada digitalmente por el director, subdirector o coordinador de la dependencia o dirección cuando ésta es impresa mediante oficio. Acción que se genera	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Respuesta cargada en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad Respuesta al usuario ya sea por correo

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>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.</p> <p>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>		electrónico o por correspondencia física (documento radicado o respuesta por medio electrónico).
14	Remitir a correspondencia la respuesta firmada por el director, subdirector o coordinador del área	<p>Posterior a la identificación de las PQRSD 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 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>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>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección.	Constancia de entrega en correspondencia de respuesta de la PQRSD (Planilla)
15	Resolver la PQRSD	<p>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 de ingreso de ORFEO, selecciona la opción de resolver y diligencia el campo de resolución de la PQRSD, 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 anterior la PQRSD sale de la bandeja de entrada de la dependencia o dirección, dado que es una PQRSD resuelta.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE FORMA FISICA</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 PQRSD resueltas (documento adjunto o correo electrónico de respuesta al usuario)

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Remitirse a la siguiente actividad cuando la respuesta al ciudadano se genere de forma electrónica.</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 el 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 las peticiones resueltas y (documento adjunto o correo electrónico de respuesta al usuario).</p>		
16	Cargar la plantilla diligenciada con la respuesta en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad cuando la respuesta es electrónica	<p>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, la cual debe contener el nombre, cargo y datos de contacto de quien generó 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 desde el correo Respuestapqrsd@adres.gov.co y no desde el correo institucional del Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección.</p> <p>El sistema confirma el envío exitoso de la respuesta al correo del ciudadano de manera automática.</p>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección de la cual se asignó por segundo nivel	envió exitoso de la respuesta al correo del ciudadano
17	Resolver la PQRSD para peticiones electrónicas	<p>Cada vez que se le dé trámite a una PQRSD, se resuelve la petición para peticiones electrónicas, acción que se genera regresando al radicado en la bandeja de entrada de ORFEO/ selecciona la opción de resolver PQRSD /electrónica y diligencia el campo de resolución de la petición registrando un breve resumen de la acción realizada para atender el requerimiento del</p>	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección de la cual se asignó por segundo nivel	bandeja de entrada con PQRSD resueltas en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>ciudadano, dando clic en la opción de resolver.</p> <p>Una vez realizado el trámite anterior la PQRSD sale de la bandeja de entrada de la dependencia o dirección, dado que es una PQRSD resuelta.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES ELECTRONICAS</p>		
18 PC	Validar y Generar apertura de Buzón de Sugerencia	<p>Descripción del Punto de Control:</p> <p>Los 5 primeros días de cada mes se valida si el buzón de sugerencias contiene Formatos GSCI-FR02 diligenciados, acción que se genera apertura de Buzón de Sugerencia, acción que se genera en presencia del delegado de control Interno citado previamente por Outlook.</p> <p>¿Se da apertura al buzón de sugerencias?</p> <p>SI: posterior a la apertura del buzón de sugerencias, numera la totalidad de los formularios depositados en el buzón y realiza el posterior conteo registrando la información en el Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES Formato GSCI-FR02, en dicha acta se detalla la información encontrada en el buzón de sugerencias estableciendo la fecha, hora de apertura y testigos. Remitirse a la siguiente actividad.</p> <p>No: FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA BUZON DE SUGERENCIAS</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	<p>Formatos GSCI-FR02</p> <p>Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES</p>
19	Digitalizar formularios de buzón de sugerencias en PDF	Si los 5 primeros días de cada mes, se evidencia que el buzón contiene Formatos GSCI-FR02 diligenciados, se digitalizan los formularios de buzón de sugerencias en PDF, acción que se genera escaneando cada uno de los formatos GSCI-FR02 en la impresora de la Entidad.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Formato GSCI-FR02 digitalizados
20	Cargar en PDF en formatos GSCI-FR02 en EL Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad	Si los 5 primeros días de cada mes, se evidencia que el buzón contiene Formatos GSCI-FR02 diligenciados y posterior a la digitalización de estos, se remiten al proceso de Gestión de Correspondencia para ser cargados en el SGD ORFEO, VER PROCEDIMIENTOS GDOC-PR01 al generar esta acción el sistema genera el número de radicado por cada formato GSCI-FR02 escaneado el cual es la evidencia de esta actividad y asigna a atención al Ciudadano a través del Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.	Gestor de operaciones o responsable de radicación de Correspondencia	Formato GSCI-FR02 cargados en el SGD ORFEO

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Nota: Si al evaluar la SQRF se establece que se refiere a una queja o reclamo de un servidor público deberá ser direccionado a Control Interno Disciplinario procedimiento de Evaluación de la queja Disciplinaria de la Dirección Administrativa y financiera para lo de su competencia.		
21	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	<p>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 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 1874 de 2023 de la ADRES que establece el trámite interno de las PQRSD radicadas en la Entidad.</p> <p>Elaborado el informe de gestión de PQRSD del período que corresponda, el mismo es remitido por correo electrónico al director (a) Administrativo y Financiero para su validación y aprobación. Remitirse a la siguiente actividad.</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>Una vez aprobado por la DAF el informe de Gestión de PQRSD, será enviado a La OAPCR para ser presentado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño próximo a realizar y a la Mesa de Servicios de la DGTIC para su publicación en la página web de la entidad, enlace Portal Ciudadano y Transparencia.</p> <p>El resultado de la ejecución de esta actividad es el insumo para el Procedimiento de</p>	Gestor de operaciones de la DAF	Informes de gestión Trimestral y semestral de PQRSD

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Formulación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Remitirse al procedimiento de Planeación Estratégica Institucional de OAPCR.</p>		
22 PC	Remitir Informe de gestión del trámite de las PQRSD radicadas en la Entidad	<p>Descripción de la Actividad:</p> <p>Remitir los informes a la Oficina de Control Interno y Dirección General para su conocimiento.</p> <p>Descripción del Control:</p> <p>Trimestralmente, la DAF valida que el informe cumple con lo establecido con los lineamientos de la resolución 1874 de 2023, acción que se genera verificando lo establecido en los lineamientos de la Resolución 1874 de 2023vs el informe de gestión de PQRSD con el propósito de validar la consistencia la información contenida en el informe Vs los lineamientos de la Resolución</p> <p>¿El informe cumple con los requisitos de la resolución 1874 de 2023?</p> <p>SI: El DAF remite al GO de Atención al Ciudadano la autorización por correo electrónico de remitir a la OCI y publicación del Informe Trimestral y/o semestral en la página web.</p> <p>NO: Cada vez que la DAF identifique inconsistencias o ajustes al respecto se solicitará al Gestor de operaciones encargado de generar los informes los ajustes necesarios con el fin de garantizar que la información es consistente con los lineamientos normativos.</p> <p>Luego de recibir los ajustes respectivos se vuelve a ejecutar esta acción.</p> <p>Como resultado de esta acción se cuenta con correo de la DAF.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	Gestor de operaciones de la DAF	Correo electrónico informando inconsistencias para ajuste

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	04
	FORMATO	Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia	Fecha:	19/09/2023

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	23 de febrero de 2018	Versión Inicial	Diana Torres Rodríguez
02	12 de agosto de 2019	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
03	22 de octubre de 2021	Actualización procedimiento de gestión de PQRSD Canal virtual y Correspondencia de acuerdo a cómo opera el proceso actualmente e inclusión de la firma virtual.	Diana Torres Rodríguez
04	19 de septiembre de 2023	Actualización procedimiento de gestión de PQRSD Canal virtual y Correspondencia con los lineamientos de la nueva Resolución 1874 de 2023 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"	Jaime Castro Ramírez Asesor Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Martha Ligia Serna Pulido Gestor de Servicio al Ciudadano	Martha Ligia Serna Pulido Gestor de Servicio al Ciudadano	Isabel Cristina Estrada González Directora Administrativa y Financiera