

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS		Fecha:	21/08/2025

1 OBJETIVO

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

2 ALCANCE

El proceso se realiza ingresando al Sistema de Gestión de PQRS ORFEO de la Entidad, continúa con la identificación en la bandeja de entrada de las PQRS radicadas y asignadas de la más antigua a la más reciente y termina con la gestión en lenguaje claro y oportuno.

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 PQRS 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 atencionpqrs@adres.gov.co informando la novedad 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, quien actuará de acuerdo con las responsabilidades señaladas en el numeral 24 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016. Si la denuncia por actos de

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS		Fecha:	21/08/2025

corrupción no son competencia de la ADRES, deben ser trasladadas al competente a más

tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, informándole al ciudadano del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley. En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra Entidad, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes en los términos establecidos en la Resolución 1874 de 2023. En el caso de las denuncias, éstas serán puestas en conocimiento de la Dirección Administrativa y Financiera.

- Falta de competencia. Si las dependencias encargadas de recepcionar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, observan que ADRES no es competente, deberán 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 trasladará la petición a la Entidad competente y se dará respuesta al peticionario informando el trámite de su solicitud, adjuntando copia del oficio remitido a la entidad competente, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011. Las sugerencias que sean presentadas por los ciudadanos frente a los servicios prestados a 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 realiza configura igualmente una respuesta sustancial.
- Respecto de la gestión y manejo en el trámite de las PQRS, 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 PQRS 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 PQRS 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 las PQRS; el sistema de gestión de PQRS 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 PQRS.
- 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.
- En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra Entidad, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes en los términos establecidos en la presente Resolución.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS			Fecha:

- 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 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 de esta índole, Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces, dependiendo de la vía de ingreso de la petición, evaluarán el contenido de ésta para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, lo cual se realizará a través del Sistema de Gestión de PQRS, lo anterior, cuando se requiera a las demás dependencias que deban responder y consolidar 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 PQRS son: Presencial, Virtual (Formulario Web y aplicaciones móviles) y Escrito (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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS			Fecha:

atencionpqrsd@adres.gov.co para que el Gestor de operaciones o responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano radique la petición.

c. Correspondencia Física: Las peticiones recibidas en ventanilla por mensajería personal o servicio de correspondencia 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 PQRS GSCI-FR01.

f. Redes sociales. Las cuentas oficiales de la Entidad en redes sociales se encuentran relacionadas en la página electrónica de la ADRES. Si el servidor público encargado de atender las redes sociales de la entidad considera incompleta la solicitud, podrá solicitar su presentación por escrito, para lo cual se proporcionará el link de PQRS de la entidad, <https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/pqrsd> y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas en la ADRES.

El servidor público o colaborador a cargo de las cuentas oficiales de la entidad considera que la solicitud corresponde a un derecho de petición, de conformidad con lo establecido en el Artículo 7. Contenido de las peticiones Resolución 1874 de 2023, deberá remitirla al correo Correspondencia1@adres.gov.co para radicar en la herramienta de gestión de PQRS de la ADRES para que continúe su respectivo trámite. No podrá remitir al ciudadano a que radique por el portal web o correspondencia.

- Todos los funcionarios y colaboradores encargados de tramitar las peticiones a través del Sistema de gestión de PQRS dispuesto por la entidad, 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 PQRS se genere a través del ORFEO, se deberán seguir los lineamientos para el uso de firma digital certificada establecidos en el Manual de Firmas Digitales Código **GDOC-MA01** dispuesto en Documentos Eureka.

Niveles de autorización para 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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS			Fecha:

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, éste 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: el detalle, fecha y la periodicidad en la cual 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.

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 -PQRS en la entidad, **Artículo 3. Modalidades de petición.** Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades y términos para responder:

MODALIDAD DERECHOS DE PETICIÓN		TÉRMINOS PARA RESOLVER LEY 1755 de 2015
Resolución 1874 del 2023 ADRES / LEY 1755 de 2015		
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 (Ley 5 de 1992)	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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS			Fecha:

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: denunciacorrupcion@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
Sugerencia	Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano o entidad para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la ADRES.	15
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción hecha por una persona natural o jurídica frente al servicio prestado por la ADRES o sus servidores (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 22 de la Resolución 1874 DE 2023, respecto a las peticiones anónimas presentadas.”

5 REQUISITOS LEGALES

- Constitución Política, Artículo 23.
- Decreto 1429 de 2016
- Resolución 1874 de 2023
- Ley 1437 de 2011
- Acuerdo 060 de 2011
- Ley 489 de 1998
- Resoluciones 16571 de 2019
- Resolución 1874 de 2023
- LEY 1755 de 2015
- Ley 1952 de 2019

Ver detalle en el Normograma del Proceso.

6 DEFINICIONES

- PQRS
- Derecho de Petición
- ORFEO

Ver detalle en el Glosario General.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir las peticiones de los ciudadanos	Las peticiones se reciben mediante los canales dispuestos por la ADRES. Una vez registrada la información en el Sistema de Gestión de PQRS, 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 PQRS de la Entidad. Nota: Las solicitudes de los ciudadanos se pueden generar por medio del Sistema de gestión documental ORFEO arrojando un numero de radicado, por medio del diligenciamiento de un formulario de petición, por medio de correo electrónico o petición radicada.	Gestor de operaciones o responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano	Número de Radicado de 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 PQRS 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 PQRS.	Gestor de operaciones o responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano	Peticiones clasificadas y tipificadas
3 PC	Validar si la respuesta de la PQRS es de primer nivel.	Descripción de la Acción: Una vez registrada la información en el Sistema de Gestión de PQRS ORFEO y para cada solicitud registrada en el Sistema de Gestión de PQRS de la Entidad se valida si la respuesta de la PQRS corresponde al primer nivel. Descripción del Punto de Control: Para cada solicitud, se valida si la respuesta de la PQRS 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 radicadas en el Sistema de gestión de PQRS 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 PQRS. ¿La respuesta a la PQRS es de primer	Gestor de operaciones o responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano y Gestor Documental 4/72	Solicitudes recibidas en la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRS de la Entidad. El sistema automáticamente genera una notificación al correo electrónico del gestor o responsable anunciando que cuenta con una PQRS nueva para atender

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS			Fecha:

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		nivel (Atención al Ciudadano)? 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 PQRS nueva para atender. Al igual el sistema le informa el tiempo máximo de brindar respuesta de acuerdo con la parametrización del Sistema de gestión de PQRS 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. NO: Posterior a identificar que la PQRS es de segundo nivel, seguir con la siguiente actividad.		
4	Identificar la dependencia competente de realizar el trámite	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 PQRS 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 PQRS de la Entidad, las direcciones y dependencias designaron a los funcionarios encargados de tramitar las PQRS 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. 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	Gestor de operaciones o responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano	Identificación de la dependencia responsable del trámite en el Sistema de gestión de PQRS de la Entidad Oficio remisorio al peticionario cuando no es competencia de la ADRES brindar respuesta.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, con el fin de que está, mediante el Sistema de Gestión de PQRS, requiera a las demás dependencias que deban responder y consolide a efectos de dar una única respuesta al peticionario. 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 y/o asesor de la Dirección General por el Sistema de Gestión de PQRS 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). Las Peticiones formuladas por el Congreso de la República deberán ser direccionadas por medio del Sistema de Gestión de PQRS de la Entidad al Gestor de Operaciones y/o Asesor de la Dirección General 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		
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 PQRS 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 PQRS nuevo para atender.	Gestor de operaciones o responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano	Confirmación de Reasignación segundo nivel en el Sistema de gestión de PQRS de la Entidad Notificación por correo electrónico al gestor o responsable anunciando que cuenta con una PQRS nueva para atender (segundo nivel)

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRSD		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
6	Seleccionar canal medio de respuesta	Cada vez que se reasigna la petición de segundo nivel se debe seleccionar el medio 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 • Presencial • Telefónico • Correo Electrónico • Escrito • Web • Buzón de sugerencias 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 dar respuesta por medio físico. Para las PQRSD que ingresen por correo electrónico (virtual) Remitirse a la Actividad No. 8	Gestor de operaciones o responsable	Selección de medio de respuesta en el
7	Marcar la opción guardar	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 del Grupo de Servicio 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	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. 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	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Registro de acceso al sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRSD		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		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, habilitando los permisos para acceder a herramienta. Toda PQRSD que ingrese al Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad proviene de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención y Buzón de sugerencias. Si la PQRSD ingresó por los canales virtuales o asignados por el Sistema de Gestión Documental ORFEO remitirse a la actividad No. 9. Si la petición ingresó por el Buzón de sugerencias, remitirse a la actividad No. 18 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).		
9	Proyectar respuesta a través de la herramienta del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad	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: • Respuesta física por Sistema de Gestión de PQRSD ORFEO • Respuesta Correo Electrónico a través del Sistema de Gestión de PQRSD ORFEO Esta 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 tramitará la respuesta al ciudadano.	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Plantilla de respuesta a través del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
10 PC	Validar el medio por el cual se generará dicha respuesta	Descripción de la Actividad: Se validará el medio por el cual se generará dicha respuesta al ciudadano. Descripción del Punto de Control: Cada vez que sea asignada una solicitud de segundo nivel se validará el medio por el cual se dará la respuesta al ciudadano, acción que se realizará verificando si el petionario cuenta con correo electrónico, o por defecto si el petionario 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 petionarios La solicitud del petionario registrará en la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRS de la Entidad, donde se podrá evidenciar si el petionario solicita respuesta física o si ésta se puede brindar por medio electrónico, cuando relacionan una dirección electrónica dentro de la solicitud. ¿la respuesta al petionario se brindará de forma física? SI: Si la respuesta al petionario 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 asignar el radicado de la PQRS en el Sistema de gestión de la Entidad y el radicado de salida en ORFEO. Al crear la plantilla, el Sistema de gestión de PQRS de la Entidad relaciona en el oficio: los datos del radicado, los datos del petionario, los datos del director o coordinador del área quien aprueba la respuesta la cual debe contener el nombre, cargo y datos de contacto de quien la generó, quien proyectó. y enlace de encuesta de satisfacción Como evidencia el Sistema de gestión de PQRS de la Entidad, proyecta la	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Solicitud del petionario en bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRS de la Entidad Generar plantilla por el Sistema de Gestión de PQRS ORFEO la cual está definida con los campos para estampar el radicado de la PQRS en el Sistema de gestión de PQRS de la Entidad y el radicado de salida en el SGD

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRSD		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		respuesta en plantilla de acuerdo con los datos llamados desde la herramienta. Remitirse a la actividad No. 11 cuando la respuesta es física. NO: Si la respuesta a la PQRSD se da por correo electrónico, remitirse a la actividad Nro. 16		
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, en la cual se evidencie la firma digital del director, jefe 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 Sistema de Gestión Documental ORFEO, posterior a imprimir el documento en físico, este se remite al área de correspondencia para ser enviado al peticionario.	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Respuesta a la PQRSD para firma del director o coordinador del área.
12 PC	Validar si la respuesta brindada está acorde con lo solicitado	Descripción de la Actividad: 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. Descripción del Control: 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 ¿La respuesta brindada es acorde con lo solicitado? SI: El Líder o coordinador de la dependencia o dirección, procede a firmar el oficio. Remitirse a la actividad No. 13. 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,	Líder o coordinador de la dependencia o dirección	Oficio firmado por el líder o responsable Correo electrónico informando inconsistencias para corrección

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		esto con el fin de garantizar la consistencia de la información brindada al peticionario o ciudadano evitando generar respuestas erróneas. Como resultado de esta acción se cuenta con oficio firmado digitalmente por el líder o responsable.		
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 PQRS 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 ingresando al Sistema de gestión de PQRS 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 PQRS 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.	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	Respuesta cargada en el Sistema de gestión de PQRS de la Entidad Respuesta al usuario ya sea por correo electrónico o por correspondencia a física.
14	Remitir a correspondencia la respuesta firmada por el director, subdirector o coordinador del área	Posterior a la identificación de las PQRS que aplican a su dependencia en bandeja de entrada por el Sistema de gestión de PQRS 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 diligenciando la planilla GDOC-FR08 Planilla Control de Correspondencia Salidas remitiéndola 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). Como resultado de esta acción se cuenta con constancia de entrega en correspondencia de respuesta de la PQRS (Planilla). Remitirse a la siguiente actividad.	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección.	Constancia de entrega en correspondencia de respuesta de la PQRS (Planilla)

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRSD		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
15	Resolver la PQRSD	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. Una vez realizado lo anterior, la PQRSD sale de la bandeja de entrada de la dependencia o dirección, dado que es una PQRSD resuelta. FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE FORMA FISICA Remitirse a la siguiente actividad cuando la respuesta al ciudadano se genere de forma electrónica. La respuesta dada al peticionario por el Sistema de PQRSD 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. 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).	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)
16	Cargar la plantilla 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, 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	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	envió exitoso de la respuesta al correo del ciudadano.

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRSD		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		desde el correo adminsmt@adres.gov.co y no desde el correo institucional del Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección. El Sistema de Gestión de PQRSD ORFEO, confirma el envío exitoso de la respuesta enviada al correo del peticionario. El mismo sistema genera Acta de Envío y Entrega de Correo por parte de 472		
17	Resolver la PQRSD para peticiones electrónicas	Cada vez que se da tramite a una PQRSD, electrónica, 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 ciudadano, dando clic en la opción de resolver. 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. FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES ELECTRONICAS	Gestor de operaciones o responsable de la dependencia o Dirección	bandeja de entrada con PQRSD resueltas en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.
18	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	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 Excel contenida en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad ORFEO, 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. 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.	Gestor de operaciones de la DAF	Informes de gestión Trimestral y semestral de PQRSD

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS		Fecha:	21/08/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	PQRS de la Entidad	Como resultado de esta acción se cuenta con los informes de gestión Trimestral y semestral de PQRS, 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. Una vez aprobado por la DAF el informe de Gestión de PQRS, será enviado a La OAPCR para ser presentado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño próximo a realizar y al Grupo Comunicaciones para su publicación en la página web de la entidad, enlace Portal Ciudadano y Transparencia. El resultado de la ejecución de esta actividad es el insumo para el Procedimiento de Formulación del Plan Estratégico Institucional. Remitirse al procedimiento de Planeación Estratégica Institucional de OAPCR.		
19	Remitir Informe de gestión del trámite de las PQRS radicadas en la Entidad	Descripción de la Actividad: Remitir los informes a la Oficina de Control Interno y Dirección General para su conocimiento. Descripción del Control: Trimestralmente, la DAF valida que el informe cumple con los lineamientos de la resolución 1874 de 2023. ¿El informe cumple con los requisitos de la resolución 1874 de 2023? SI: La DAF remite al jefe de la OCI el informe consolidado de PQRS, luego se envía a través de correo electrónico institucional al Equipo de Comunicaciones de la Entidad, para que se publique en el Portal Ciudadano, enlace: informes de PQRS. NO: Cada vez que la DAF identifique inconsistencias o ajustes al respecto se solicitará al Gestor de operaciones o responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano encargado de generar los informes, los ajustes necesarios con el fin	Gestor de operaciones o responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano	Correo electrónico informando inconsistencias para ajuste

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR03
			Versión:	06
	Procedimiento Gestión de PQRS			Fecha:

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		de garantizar que la información es consistente con los lineamientos normativos. Luego de recibir los ajustes respectivos se vuelve a ejecutar esta acción. Como resultado de esta acción se cuenta con correo de la DAF. FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

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 PQRS 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 PQRS 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 formulan a la ADRES	Jaime Castro Ramírez Asesor Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos
05	06 de septiembre de 2024	Se activa procedimiento Buzón de Sugerencias GSCI-PR04 y se elimina de este procedimiento.	Álvaro Andres Serrano García
06	24 de junio de 2025	Actualización procedimiento de gestión de PQRS recepción y respuesta de PQRS por Canal virtual y Correspondencia conformación del Grupo de servicio al Ciudadano de la Entidad	Hector Becerra Contratista Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Angie Carolina Velasco Gestor de Servicio al Ciudadano	Martha Ligia Serna Pulido Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano	Luz Myriam Ciro Flórez Directora Administrativo y Financiera