

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

1. OBJETIVO

Establecer y definir las actividades, condiciones y controles necesarios para que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información de los ciudadanos, sean atendidos de forma ágil, eficaz y oportuna, de acuerdo con los términos de Ley.

2. ALCANCE

Inicia desde el momento en que llega al Ministerio una petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información y culmina con la presentación del informe trimestral sobre el estado de los requerimientos y la oportunidad de respuesta y la definición de acciones para la mejora.

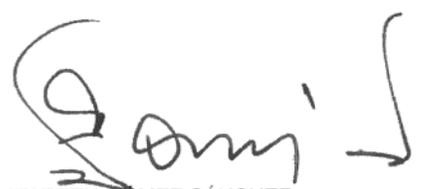
3. BASE LEGAL

- Constitución Política de 1991, Artículo 23
- Ley 5 de 1992, Reglamento Congreso, Capítulo Décimo
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, Artículo 55
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, Artículo 34, numeral 34
- Ley 872 de 2003, Sistema de Calidad en la Gestión Pública
- Ley 962 de 2005, Antitrámites, Artículo 15
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción
- Ley 1450 de 2011, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 4110 de 2004 y Decreto 4485 de 2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto 019 de 2012, Antitrámites
- Directiva Presidencial 04 de 2009
- Resolución 367 de 2009 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Resolución 025 de 2010 Procuraduría General de la Nación
- Resolución 137 de 2010 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Resolución 108 de 2012 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

4. DEFINICIONES

4.1 CIUDADANO

Organización, entidad o persona interesada en la gestión y desempeño del Ministerio. También se puede denominar parte interesada.

Revisó:  MARÍA DE LOS ANGELES TOVAR CHAVARRO Coordinadora Atención al Ciudadano Fecha: 10-08-2012	Aprobó:  ELIZABETH GOMEZ SANCHEZ Secretaria General Fecha: 10-08-2012
--	---

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

4.2 CLIENTE

Organización, entidad o persona que recibe un producto / servicio misional del Ministerio.

4.3 CONSULTA O CONCEPTO

Petición mediante la cual el usuario o cliente presenta al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural un caso o asunto, para que manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Esta respuesta no compromete la responsabilidad de la entidad, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

4.4 DENUNCIA

Mecanismo mediante el cual cualquier persona notifica o da aviso en forma verbal o escrita de hechos o conductas con los que se puede estar configurando un manejo irregular o detrimento de los fondos o bienes de la Nación, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos.

4.5 DERECHO DE PETICIÓN

Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, ya sea de interés general o particular, peticiones respetuosas a las entidades públicas sobre las materias de su competencia.

4.6 ORFEO

Sistema de Gestión Documental del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

4.7 PQRDS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.

4.8 POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO

Persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personal han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al derecho internacional humanitario u otras circunstancia emanadas de las situaciones anteriores, que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público.

4.9 QUEJA

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

4.10 RECLAMO

Manifestación de descontento o inconformidad de interés particular o general, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

4.11 SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS (SQR)

Conjunto de herramientas con que cuenta el Ministerio para permitir el libre acceso a la información y trámites de la Entidad y ejercer la participación ciudadana.

4.12 SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

4.13 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, los cuales puede solicitar o consultar el cliente, dentro de las restricciones que establece la ley.

4.14 SUGERENCIA

Propuesta que se presenta para incidir o mejorar en la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

4.15 TÉRMINO

Tiempo o plazo dentro del cual se debe ejecutar o practicar algo.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 CONDICIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE PQRDS

- a. Este procedimiento tendrá en cuenta las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades, establecidos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- b. Los funcionarios que hacen parte de este procedimiento, deben poseer oportunamente la información necesaria para poder direccionar las PQRDS de los ciudadanos a las oficinas competentes. En este sentido, los responsables de las áreas, deberán informarlos permanentemente sobre los temas a su cargo, garantizando así una adecuada distribución de los requerimientos.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

- c. Las PQRDS, que ingresen de manera física serán radicadas por el Grupo de Gestión Documental, a través del Sistema ORFEO, de lunes a viernes, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.
- d. Las PQRDS que lleguen a las dependencias vía FAX, deberán ser allegadas por éstas al Grupo de Gestión Documental para ser radicadas en el Sistema ORFEO.
- e. Los requerimientos que ingresen al Ministerio a través de la página web, se radicarán en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, generando respuesta automática del recibo al correo electrónico registrado por el peticionario. Estos requerimientos serán distribuidos por el personal del Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.
- f. Cuando el peticionario presente en el Ministerio, manifieste no saber o no poder escribir y desee formular un requerimiento, deberá acudir al funcionario de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, quien elaborará el registro correspondiente, a través de la Página Web y le entregará copia impresa de la solicitud radicada como constancia, si éste la solicita o si no le informará el número de radicación asignado.
- g. El Ministerio debe establecer un servicio telefónico gratuito para la atención de los ciudadanos. Adicionalmente, el personal encargado de este servicio generará informes del comportamiento de los requerimientos registrados.
- h. Cuando la información suministrada telefónicamente, no es suficiente a juicio del cliente, la persona encargada de Recepcionar la llamada, diligenciará el requerimiento a través de la página web del Ministerio y le informará al ciudadano el número de radicado, para posteriores consultas del estado de su solicitud.
- i. El Ministerio debe establecer en su página web, las opciones de contacto para que los ciudadanos, planteen sus PQRDS.
- j. El correo electrónico de funcionarios y/o contratistas no es admitido como medio de recepción de PQRDS. Por lo tanto, el funcionario y/o contratista remitirá las solicitudes al Grupo de Gestión Documental, al correo electrónico: gestión.documental@minagricultura.gov.co, para que éste le dé trámite en ORFEO.
- k. El Grupo de Gestión Documental será el encargado de definir el medio de remisión y de enviar las respuestas a los peticionarios, ya sea por correo físico o electrónico.
- l. Para efectos del trámite de PQRDS, los tiempos establecidos por tipo de solicitud son:

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

TÉRMINOS PARA LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

TIPO DE SOLICITUD	DIAS HÁBILES	DIAS CALENDARIO	NORMA
Derecho de Petición – Interés General o Particular	15		CCA Art.6
Solicitud de información – Cuestionario Congreso		5	Ley 5/1992 Art. 249, 258
Solicitud de documentos – Cámaras Legislativas		10	Ley 5/1992 Art. 260
Solicitud de Información sobre la acción del MADR o copia de los mismos.	10		CCA Art. 17, 19 y 22
Solicitud de Copias o Certificaciones sobre Expedientes Consultados	3		CCA Art.29
Consultas - Conceptos	30		CCA Art.25
Quejas – Reclamos - Denuncias	15		Ley 734 Art. 34, numeral 34
Sugerencias	15		Procedimiento PR-ASC-01
Traslados a otras entidades por no competencia	10		CCA Art.33
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15		Directiva Presidencial 04 del 22 de Mayo de 2009
Peticiones, quejas, reclamos Población Desplazada	10		Resolución 137 de 2010, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

- m. Para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento llegue al Ministerio y no el día de su incorporación al correo por parte del peticionario. Igualmente, la PQRDS, se entenderá atendida por la Entidad el día de su incorporación al correo institucional.
- n. En caso de que la información suministrada por el solicitante no sea suficiente o no sea completamente clara, se le debe informar por escrito. De esta forma, se entenderá por adelantado el trámite y cuando suministre la información adicional o aclare el requerimiento, comenzarán a correr los nuevos términos.
- o. Cuando no fuere posible resolver o contestar el requerimiento en los plazos señalados, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta.
- p. Si la dependencia a quien se le asigna resolver la PQRDS considera que es otra dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia. Lo anterior, no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.
- q. Si se observa que el Ministerio no es la entidad obligada a atender el requerimiento, se remitirá al organismo competente, respetando los términos establecidos para cada tipo de solicitud, con copia del traslado al solicitante.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

- r. El Director, Subdirector o Jefe de Oficina a la que corresponda estudiar y resolver el requerimiento según la naturaleza de éste y de acuerdo con las funciones de su competencia, será el responsable de emitir la respuesta correspondiente al peticionario y será el único funcionario autorizado para firmar la respectiva respuesta. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.
- s. Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en este procedimiento y se fijará un edicto en un lugar público de la Entidad, por un término mínimo de diez (10) días. Adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejará disponible para ser reclamada por el peticionario, durante los siguientes seis (6) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.
- t. Los funcionarios que tengan previstas ausencias justificadas por concepto de vacaciones, comisiones o licencias, deberán tramitar TODAS sus PQRDS antes de ausentarse de la Entidad.
- u. Los Directores y Coordinadores NO deberán asignar PQRDS a los funcionarios ausentes de la Entidad por causas justificadas.

5.2 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO

- a. La Dirección de Desarrollo Rural coordinará el trámite de respuesta a las PQRDS presentadas por la población desplazada, es decir procederá a contestar o dar traslado de éstas a la dependencia o la entidad competente, mediante comunicación oficial.
- b. La persona en condición de desplazamiento que desee presentar verbalmente una petición, queja o reclamo, debe dirigirse a la Dirección de Desarrollo Rural, para el efecto. Si manifiesta no saber o no poder escribir y pide constancia de haberlo presentado, el funcionario de la Dirección de Desarrollo Rural elaborará el registro correspondiente, a través de la Página Web y le entregará copia impresa de la solicitud radicada como constancia.
- c. Las peticiones, quejas y reclamos de la población en condición de desplazamiento que se reciban en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, serán identificadas de acuerdo con la siguiente clasificación:
 1. Mujer cabeza de hogar
 2. Persona pueblo indígena
 3. Comunidades afrocolombianas
 4. Personas discapacitadas
 5. Personas de la tercera edad
 6. Niña, niño o adolescente no acompañado
- d. Una vez recibidas y clasificadas las peticiones, quejas y reclamos presentados por la población en condición de desplazamiento, la Dirección de Desarrollo Rural generará, a través de ORFEO, los reportes estadísticos y mantendrá una base de datos actualizada con esta información.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

- e. El responsable de atender el requerimiento, informará al peticionario dentro del término de diez (10) días hábiles, si la solicitud cumple con los requisitos para su trámite, en caso contrario, deberá indicarle claramente cómo puede corregirla, para que pueda acceder a los programas de ayuda que ofrece el Ministerio.
- f. Si el requerimiento presentado por la Población en condición de desplazamiento, cumple con los requisitos, pero no existe la disponibilidad presupuestal, se adelantarán de manera inmediata los trámites necesarios dentro del contexto del esfuerzo presupuestal en cada vigencia fiscal y se determinará las prioridades y el orden en que las resolverá.
- g. Si la solicitud cumple con los requisitos y existe disponibilidad presupuestal suficiente, le informará cuándo se hará efectivo el beneficio y el procedimiento que se seguirá para que lo reciba efectivamente.

5.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRDS

- a. **Correo Físico:** La persona natural o jurídica puede presentar su PQRDS por medio escrito en la ventanilla única de correspondencia, en donde se radica en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- b. **Página Web:** La persona natural o jurídica que requiere someter a consideración una PQRDS, puede ingresar a la página web del Ministerio en la cual está dispuesto un link de Servicios de Información al Ciudadano, donde se despliega un aplicativo para diligenciar los datos personales y la información correspondiente.
- c. **Atención Personal:** La persona natural o jurídica puede presentar verbalmente una PQRDS, acudiendo a la oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio. En caso de que el solicitante considere insuficiente la información suministrada, podrá presentar un requerimiento formal, a través de la página web o físico en la ventanilla de correspondencia.
- d. **Línea Telefónica:** El ciudadano puede acceder a la línea gratuita 018000510050, donde recibirá información completa sobre la oferta institucional del Ministerio.
- e. **Buzón de Sugerencias:** El Ministerio tiene como estrategia para facilitar la recepción de PQRDS, un buzón de sugerencias, ubicado en la entrada a sus instalaciones.

5.4 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS QUE INGRESAN AL MADR

Por ser el reclamo una manifestación directamente relacionada con el incumplimiento de los requisitos del producto o servicio, los responsables de éstos deben determinar la pertinencia o no del reclamo de la siguiente manera:

RECLAMO PERTINENTE: Cuando se evidencia incumplimiento de uno o varios requisitos del producto o servicio.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

RECLAMO NO PERTINENTE: Cuando NO hay evidencia de incumplimiento de uno o varios requisitos del producto o servicio.

En caso de determinar que el reclamo es PERTINENTE, los responsables del producto o servicio, deben adelantar las acciones correctivas necesarias para superar la no conformidad. Para este efecto se aplicará el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (PR-SIG-06).

El Grupo de Atención al Ciudadano generará el reporte estadístico de los reclamos, lo incluirá en el informe trimestral de Atención y Servicio al Ciudadano y lo enviará al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión, para que efectúe el seguimiento a la formulación de acciones correctivas cuando sea necesario.

6. DESARROLLO

6.1 CORREO FÍSICO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Reciba la PQRDS y radíquela en el Sistema ORFEO.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	Petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información
2	Direccione, a través de ORFEO, el requerimiento al área responsable del trámite.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
3	En caso que no se pueda identificar el área competente para responder eficazmente la PQRDS, diréchionela al Despacho del Ministro.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
4	Defina las áreas competentes para dar respuesta y remita el documento, a través de ORFEO.	Secretaria Privada del Ministro	
5	Reciba la petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información en su cuenta de ORFEO.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
6	Asigne por el Sistema ORFEO, la persona competente para proyectar la respuesta a la PQRDS.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
7	Revise y atienda las alertas generadas por el Sistema ORFEO y los reportes virtuales del Grupo de Atención al Ciudadano, sobre la proximidad de los vencimientos de los términos de respuesta. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina Persona designada	
8	Proyecte la respuesta a la PQRDS y preséntesela a su jefe inmediato.	Persona designada	Proyecto oficio
9	Revise y ajuste la respuesta, teniendo en cuenta el	Director,	

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

	cumplimiento de los términos establecidos por tipo de solicitud. ©	Subdirector, Jefe Oficina	
10	De respuesta a la PQRDS, dentro de los términos establecidos, según el tipo de solicitud.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
11	Si la PQRDS es competencia de otra entidad trasládela, enviando copia al solicitante.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
12	Radique la respuesta en ORFEO.	Designado de la dependencia	
13	Entregue la respuesta al Grupo de Gestión Documental para que surta el trámite de envío al petionario.	Designado de la dependencia	Planilla ORFEO
14	Envíe la respuesta al petionario.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
15	Efectúe seguimiento al estado de los requerimientos de su dependencia, según las estadísticas de ORFEO. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Estadísticas
16	Realice el seguimiento al estado de los requerimientos presentados al Ministerio, según las estadísticas de ORFEO. ©	Personal Atención al Ciudadano	Estadísticas
17	Elabore trimestralmente un informe del estado de las PQRDS y envíelo a las dependencias del MADR.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Memorando Informe Atención y Servicio al Ciudadano
18	De acuerdo con el resultado del informe de atención y servicio al ciudadano, si su dependencia ha registrado incumplimientos en la oportunidad de respuesta, formule la respectiva acción correctiva y envíela a la Administración del SIG para su seguimiento.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora

6.2 PÁGINA WEB

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Ingrese la PQRDS en el aplicativo dispuesto en la página web del Ministerio.	Cliente Ciudadano o	Petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información
2	Imprima, si lo desea, la constancia de su solicitud con el número de radicado para consultas posteriores del estado del trámite.	Cliente Ciudadano o	
3	Reciba la PQRDS en la cuenta de ORFEO de Atención y Servicio al Ciudadano.	Coordinador Atención Ciudadano al	

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

4	Direccione, a través de ORFEO, el requerimiento al área responsable del trámite.	Coordinador Atención al Ciudadano	
5	Reciba la petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información en su cuenta de ORFEO.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
6	Asigne por el Sistema ORFEO, la persona competente para proyectar la respuesta a la PQRDS.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
7	Revise y atienda las alertas generadas por el Sistema ORFEO y los reportes virtuales del Grupo de Atención al Ciudadano, sobre la proximidad de los vencimientos de los términos de respuesta. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina Persona designada	
8	Proyecte la respuesta a la PQRDS y preséntesela a su jefe inmediato.	Persona designada	Proyecto oficio
9	Revise y ajuste la respuesta, teniendo en cuenta el cumplimiento de los términos establecidos por tipo de solicitud. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
10	De respuesta a la PQRDS, dentro de los términos establecidos, según el tipo de solicitud.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
11	Si la PQRDS es competencia de otra entidad trasládela, enviando copia al solicitante.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
12	Radique la respuesta en ORFEO.	Designado de la dependencia	
13	Entregue la respuesta al Grupo de Gestión Documental para que surta el trámite de envío al peticionario.	Designado de la dependencia	Planilla ORFEO
14	Envíe la respuesta al peticionario.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
15	Efectúe seguimiento al estado de los requerimientos de su dependencia, según las estadísticas de ORFEO. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Estadísticas
16	Realice el seguimiento al estado de los requerimientos presentados al Ministerio, según las estadísticas de ORFEO. ©	Personal Atención y Servicio al Ciudadano	Estadísticas
17	Elabore trimestralmente un informe del estado de las PQRDS y envíelo a las dependencias del MADR.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Memorando Informe Atención y Servicio al Ciudadano
18	De acuerdo con el resultado del informe de atención y servicio al ciudadano, si su dependencia ha registrado incumplimientos en la oportunidad de respuesta, formule la respectiva acción correctiva y envíela a la Administración del	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

SIG para su seguimiento.	Mejora
--------------------------	--------

6.3 ATENCIÓN PERSONAL

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Reciba el visitante, oriéntelo a la Oficina de Atención al Ciudadano y entréguele el Formato Atención Presencial.	Recepcionista	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
2	Reciba el visitante y atienda su solicitud.	Personal Atención al Ciudadano	
3	Si a juicio del visitante, la información no es suficiente y desea dejar un requerimiento escrito, ingrese a la página web del Ministerio y ayúdele a diligenciar la solicitud. Imprima el resultado y entrégueselo como constancia del trámite, si éste la solicita o si no infórmele el número de radicación asignado.	Personal Atención al Ciudadano	
4	Si el visitante requiere información más especializada contacte a la persona responsable del tema y programe cita para que sea atendido.	Personal Atención al Ciudadano	
5	Garantice que el visitante diligencie el Formato Atención Presencial. ©	Personal Atención al Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
6	Solicite al ciudadano a su salida, el Formato Atención Presencial, debidamente diligenciado. ©	Personal Atención al Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
7	Consolide la información de visitas de los ciudadanos y de la encuesta de satisfacción.	Personal Atención al Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
12	Elabore trimestralmente un informe de las visitas de los ciudadanos y envíelo a las dependencias del MADR.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Memorando Informe Atención y Servicio al Ciudadano
13	De acuerdo con el resultado del informe de atención y servicio al ciudadano, si su dependencia registra inconformidad por parte de los ciudadanos, evalúela y formule la respectiva acción correctiva y envíela a la Administración del SIG para su seguimiento.	Secretaria General, Director, Subdirector, Jefe Oficina	Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora

6.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Conteste la llamada telefónica.	Personal Call	

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

		Center	
2	Realice la solicitud objeto de la llamada.	Ciudadano	
3	Responda clara, eficaz y oportunamente, la solicitud planteada.	Personal Call Center	
4	Si a juicio del Ciudadano, la información no es suficiente y desea dejar un requerimiento escrito, ingrese a la página web del Ministerio y ayúdele a diligenciar la solicitud. Infórmele el número del radicado, para consultas posteriores del estado del trámite.	Personal Call Center	
5	Consolide la información de las llamadas telefónicas y elabore reporte mensual para presentárselo al Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.	Personal Call Center	Reporte de Call Center
6	Evalúe los resultados del Call Center y elabore trimestralmente un informe de las consultas realizadas telefónicamente por los ciudadanos. ©	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano
7	Envíe el informe de atención y servicio al ciudadano a las dependencias.	Secretaria General	Memorando Informe Atención y Servicio al Ciudadano

6.5 BUZÓN DE SUGERENCIAS

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Si considera conveniente hacer una sugerencia, diligencie el Formato disponible a la entrada del Ministerio.	Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
2	Revise diariamente el buzón de sugerencias.	Personal Atención al Ciudadano	
3	Analice la sugerencia y si es pertinente, ingrésela al Sistema ORFEO por la página web y adjunte el Formato Atención Presencial diligenciado por el interesado. ©	Personal Atención al Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
4	Reciba la sugerencia en la cuenta de ORFEO de Atención y Servicio al Ciudadano.	Coordinadora Atención al Ciudadano	
5	Direccione, a través de ORFEO, la sugerencia al área responsable del trámite.	Coordinadora Atención al Ciudadano	
6	Reciba la sugerencia en su cuenta de ORFEO.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
7	Asigne por el Sistema ORFEO, la persona competente para proyectar la respuesta a la sugerencia.	Director, Subdirector, Jefe	

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

		Oficina	
8	Revise y atienda las alertas generadas por el Sistema ORFEO y los reportes virtuales del Grupo de Atención al Ciudadano, sobre la proximidad de los vencimientos de los términos de respuesta. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina Persona designada	
9	Proyecte la respuesta a la sugerencia y preséntesela a su jefe inmediato.	Persona designada	
10	Revise y firme la respuesta a la sugerencia. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Memorando u Oficio
11	Radique la respuesta en ORFEO.	Designado de la dependencia	
12	Entregue la respuesta al Grupo de Gestión Documental para que surta el trámite de envío.	Designado de la dependencia	Planilla ORFEO
13	Envíe la respuesta a la sugerencia.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
14	Realice el seguimiento al estado de los requerimientos presentados al Ministerio, según las estadísticas de ORFEO. ©	Personal Atención al Ciudadano	Estadísticas
15	Elabore trimestralmente un informe de las sugerencias realizadas por los ciudadanos.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano
16	Envíe el informe de atención y servicio al ciudadano a las dependencias.	Secretaria General	Memorando

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTCGP 1000 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
- PR-SIG-06 Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- Informe Call Center

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
23-11-2007	2	Definición de un nuevo procedimiento denominado Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y solicitudes de Información, que unifica el procedimiento de Atención y Servicio al Cliente PR-ASC-01 y el procedimiento para el Trámite de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición PR-ASC-02.
27-02-2008	3	Se modifica el título del procedimiento, el alcance y las definiciones excluyendo lo referente a denuncias. Se adicionó en Condiciones Generales los literales f y g. Se modificaron las actividades y responsables de desarrollar el procedimiento.
07-11-2008	4	Se ajustó la base legal, las actividades del desarrollo y los documentos de referencia.
09-06-2009	5	Se cambió el objetivo y el alcance. Se ajustó la base legal y se incluyó la definición de denuncia. Se ampliaron las condiciones para la administración y control de las PQRDS y se definieron los medios de recepción de los requerimientos. Se cambiaron las actividades del desarrollo del procedimiento y se modificaron los documentos de referencia.
19-10-2009	6	Se ampliaron la base legal, las definiciones y las condiciones generales del procedimiento. Se modificaron las actividades del cuadro de desarrollo.
30-10-2009	7	Se agregó la resolución 297 de 2009 en la Base Legal del Procedimiento.
23-02-2010	8	Se ajustó la base legal y los documentos de referencia.
16-04-2010	9	Se ajustó la base legal. Se adicionaron definiciones. Se ajustaron las condiciones generales. Se separaron las actividades del cuadro de desarrollo por medios de recepción de PQRDS. Se ajustaron los documentos de referencia.
29-04-2010	10	Se modificó la base legal, se incluyó la definición de población en condición de desplazamiento y se adicionó el numeral 5.2 de las condiciones generales.
11-06-2010	11	Se amplió el alcance del procedimiento. Se incluyó la actividad 20 de los numerales 6.1 y 6.2 y la actividad 16 del numeral 6.3 de los cuadros de desarrollo. Se incluyó en los documentos de referencia el Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
20-08-2010	12	Se modificó el objetivo del procedimiento y se adicionaron los literales t y u del numeral 5.1.
04-04-2011	13	Se ajustaron las definiciones de cliente y ciudadano. Se ajustó el literal b del numeral 5.1 de las Condiciones Generales y se cambió en todo el texto el término cliente por ciudadano.
10-06-2011	14	Se ajustaron las actividades y los documentos de referencia. Se eliminó el Formato Buzón de Sugerencias y se cambió el nombre del Formato Registro Visitas de Cliente por Formato Atención Presencial.
09-04-2012	15	Se ajustó la base legal y el literal f. de las condiciones generales. Se ajustó el literal c. del numeral 5.3. Se modificaron algunos responsables de las actividades de desarrollo del procedimiento. Se ajustaron las

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

		actividades de Atención Personal.
10-08-2012	16	Se incluyó en la Base Legal la Ley 1437 de 2011 y se eliminó el Decreto 01 de 1984. Se modificaron las definiciones de Quejas, Reclamos y Conceptos. Se incluyó la definición de sugerencia. Se incluyó el numeral 5.4 de las Condiciones Generales. Se agregó en los Documentos de Referencia el Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora