	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b> FECHA EDICIÓN 27-10-2015

### 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 por parte de las dependencias que generaron incumplimientos.



### 3. BASE LEGAL

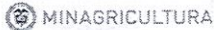
- Constitución Política de 1991, Artículo 23
- Ley 5 de 1992, Reglamento Congreso, Capítulo Décimo
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, Artículo 55
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, Artículo 34, numeral 34
- Ley 872 de 2003, Sistema de Calidad en la Gestión Pública
- Ley 962 de 2005, Antitrámites, Artículo 15
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción
- Ley 1753 de 2015, Plan Nacional de Desarrollo 2014-2015
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1755 de 2015, Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición
- 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
- Decreto 2573 de 2014, Estrategia Gobierno en línea
- Directiva Presidencial 04 de 2009
- Resolución 100 de 2013 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Resolución 383 de 2015 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

### 4. DEFINICIONES

#### a. CIUDADANO

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

REVISÓ	APROBO
 Nombre: LINA MARCELA HERNANDEZ VALENZUELA Cargo Coordinadora Atención al Ciudadano Fecha 27/10/2015	 Nombre: ALEJANDRA PAEZ OSORIO Cargo Secretaria General Fecha 27/10/2015

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

**b. CLIENTE**

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

**c. 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.

**d. 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.

**e. 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.

**f. ORFEO**

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

**g. PQRDS**

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


**h. POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO Y VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO**

Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente.

**i. 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.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

**j. RECLAMO**

Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

**k. 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.

**l. 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.

**m. 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.

**n. SUGERENCIA**

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

**o. FELICITACIONES**

Es el reconocimiento, congratulación, elogio, etc., que manifiesta el ciudadano frente a los servicios que se presta.

**p. TÉRMINO**


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

**5. CONDICIONES GENERALES**

**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>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

- 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.
- 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 4:00 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 ciudadano, 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](mailto: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:




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b> FECHA EDICIÓN 27-10-2015

TIPO DE SOLICITUD	DÍAS HÁBILES	DÍAS CALENDARIO	NORMA
Derecho de Petición - Interés General o Particular	15		Ley 1755/2015 Art. 14 - Art. 6 Resolución 383 de 2015
Solicitud de documentos y de información	10		Ley 1755/2015 Art. 14 numeral 1 - Art.12 Resolución 383 de 2015
Consultas o Conceptos	30		Ley 1755/2015 Art. 14 numeral 2 - Art.12 Resolución 383 de 2015
Traslado a otras entidades por no competencia	5		Ley 1755/2015 Art. 21 - Art.7 Resolución 383 de 2015
Quejas - Reclamos- Denuncias	15		Ley 734 Art. 34, numeral 34
Solicitud Información - Cuestionario Congreso		5	Ley 5/1992 Art. 249,258
Solicitud Información - Cámara Legislativa		10	Ley 5/1992 Art. 260
Sugerencias	15		Procedimiento PR-ASC-01
Solicitudes de Información en Materia pensional	15		Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009
Peticiones, quejas y reclamos presentados por la Población en Condición de Desplazamiento y Víctimas de otros hechos en el marco del Conflicto Armado	10		Art. 25 Resolución 383 de 2015, 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.




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

- 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.
- v. El Grupo de Atención al Ciudadano, realizará seguimiento periódico a las PQRDS, utilizando los reportes estadísticos parametrizados por el Sistema Documental – Orfeo.
- w. El Grupo Atención al Ciudadano realizará el reporte del indicador de oportunidad de respuesta de acuerdo con la información generada por el Sistema Documental – Orfeo.
- x. Las dependencias que no cumplan el indicador de oportunidad de respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio, de acuerdo al Informe de Atención al Ciudadano realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, deberán formular las acciones correctivas para eliminar la causa que está generando el incumplimiento y las presentarán ante la Administración del SIG para su seguimiento.
- y. Los funcionarios y/o contratistas de las dependencias responsables de darle trámite a las PQRDS, tipificarán los documentos, de acuerdo a las Tablas de Retención Documental creadas para el efecto.

#### **ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO Y VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO**

- a. La persona en condición de desplazamiento y víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado, que desee presentar verbalmente una petición, queja o reclamo, debe dirigirse al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – Oficina de Atención al Ciudadano, si manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario de Atención al Ciudadano colaborará en el registro de su petición a través del aplicativo de PQRDS página web.
- b. El Viceministerio de Desarrollo Rural o quien haga sus veces, procederá a contestar o dar traslado al área técnica del MADR conforme al tema del que trate la petición o requerimiento y esta a su vez según sea el caso, procederá a dar traslado a la entidad adscrita o vinculada de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario Pesquero y de Desarrollo Rural 1071 de 2015, mediante comunicación oficial, enviando copia al peticionario.



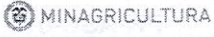
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

- c. Las peticiones, quejas y reclamos de la población en condición de desplazamiento y víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado se reciban en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y serán identificadas de acuerdo con la siguiente clasificación:
1. Mujer cabeza de hogar
  2. Persona pueblo indígena
  3. Comunidades afrocolombianas
  4. Comunidad ROM
  5. Personas en condición de discapacidad
  6. Adulto mayor
  7. Niña, niño, adolescente no acompañado
  8. Joven
  9. Población desplazada
  10. Población víctima de otros hechos
- d. 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.

## 6. MEDIOS DE RECEPCIÓN

- 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. **Chat Interactivo:** El ciudadano podrá conectarse a través del link del chat en la página web del Ministerio y recibir información completa sobre los servicios del Ministerio.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015


## 7. DESARROLLO

### 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 a quien va dirigida, se verifica en el consolidado de temas del Grupo Gestión Documental. Si después de la verificación no se logra establecer a quien va dirigido, se reasigna al Despacho del Ministro.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
4	Reciba y tipifique la petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información en su cuenta de ORFEO.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
5	Asigne por el Sistema ORFEO, la persona competente para proyectar la respuesta a la PQRDS.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
6	Revise y atienda las alertas generadas por el Sistema ORFEO y los reportes estadísticos de PQRDS que el Grupo de Atención al Ciudadano consolidada periódicamente, sobre la proximidad de los vencimientos de los términos de respuesta. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina Persona designada	
7	Proyecte la respuesta a la PQRDS y preséntesela a su jefe inmediato.	Persona designada	Proyecto oficio
8	Revise y ajuste la respuesta, teniendo en cuenta el cumplimiento de los términos establecidos por tipo de solicitud. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
9	De respuesta a la PQRDS, dentro de los términos establecidos, según el tipo de solicitud.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
10	Si la PQRDS es competencia de otra entidad trasládela, enviando copia al solicitante.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	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 al petionario.	Designado de la dependencia	Planilla ORFEO
13	Envíe la respuesta al petionario.	Personal Grupo Gestión Documental y	

*[Handwritten signature]*

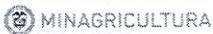


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

		Biblioteca	
14	Efectúe seguimiento al estado de los requerimientos de su dependencia, según las estadísticas de ORFEO. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Reportes estadísticos
15	Realice el seguimiento al estado de los requerimientos presentados al Ministerio, según las estadísticas de ORFEO. ©	Personal Atención al Ciudadano	Reportes estadísticos
16	Elabore trimestralmente un informe del estado de las PQRDS y envíelo a las dependencias del MADR.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano enviado a todo el personal del MADR
17	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

#### 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.	Personal Atención Ciudadano al	
4	Direccione, a través de ORFEO, el requerimiento al área responsable del trámite.	personal Atención Ciudadano al	
5	Reciba y tipifique 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	Persona	Proyecto oficio


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

	inmediato.	designada	
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 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	Reportes estadísticos
16	Realice el seguimiento al estado de los requerimientos presentados al Ministerio, según las estadísticas de ORFEO. ©	Personal Atención y Servicio al Ciudadano	Reportes estadísticos
17	Elabore trimestralmente un informe del estado de las PQRDS y envíelo a las dependencias del MADR.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano enviado a todo el personal del MADR
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

### 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	




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

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 Ciudadano	al
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	Informe Atención y Servicio al Ciudadano enviado a todo el personal del MADR
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

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Conteste la llamada telefónica.	Personal Centro de Contacto	
2	Realice la solicitud objeto de la llamada.	Ciudadano	
3	Responda clara, eficaz y oportunamente, la solicitud planteada.	Personal Centro de Contacto	
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 Centro de Contacto	
5	Consolide la información de las llamadas telefónicas y elabore reporte mensual para presentárselo al Proceso Atención y	Personal Centro de Contacto	Reporte de Centro de Contacto

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

	Servicio al Ciudadano.		
6	Evalúe los resultados del Centro de Contacto 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 Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano


### CHAT INTERACTIVO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Reciba el chat del ciudadano	Personal Centro de Contacto	
2	Responda clara, eficaz y oportunamente, la solicitud planteada.	Personal Centro de Contacto	
3	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 Centro de Contacto	
4	Consolide la información del chat interactivo y elabore reporte mensual para presentárselo al Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.	Personal Centro de Contacto	
5	Envíe el informe de atención y servicio al ciudadano a las dependencias.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano

### 8. 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 Centro de Contacto



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	<b>PR-ASC-01</b>
		FECHA EDICIÓN 27-10-2015

### 9. 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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 18
	<b>Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información</b>	PR-ASC-01 FECHA EDICIÓN 27-10-2015

		de las actividades de desarrollo del procedimiento. Se ajustaron las 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
21-08-2014	17	Se modificó el alcance, se incluyó en las condiciones generales el literal v y W. Se incluyó la definición de población víctima.
07-10-2015	18	Se incluyeron los numerales X y W en las condiciones generales, y se actualizaron los numerales h,i. Se actualizó la Base legal. Se incluyó en los medios de recepción el Chat interactivo.

*WZ*