

 <p><b>RAP EJE CAFETERO</b> Región Administrativa y de Planificación</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-ADM-001
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Versión: 00
		Fecha: 03-10-2022
		Página 1 de 8

### 1. Control de Cambios


Versión	Fecha (dd-mm-año)	Descripción del cambio
00	03-10-2022	Creación procedimiento

 <p><b>RAP EJE CAFETERO</b> Región Administrativa y de Planificación</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-ADM-001
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Versión: 00
		Fecha: 03-10-2022
		Página 2 de 8


<b>2. Nombre del Proceso</b>	Gestión Administrativa
<b>3. Alcance</b>	Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados a la Región Administrativa y de Planificación RAP - Eje Cafetero. Inicia con la recepción de las PQRSD a través de la Ventanilla Única y termina con el seguimiento y su oportuna respuesta. Debe conducir a dar una respuesta de fondo al peticionario o quejoso en los términos de ley. Incluye la participación directa de todas las dependencias de la entidad.
<b>4. Objetivo</b>	Recibir, atender y dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos y/o entidades, de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes
<b>5. Generalidades</b>	<p>Este procedimiento consiste en recepcionar, atender y dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRSD formuladas por los ciudadanos y/o entidades, de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes, de forma tal que la entidad cumpla a cabalidad con la normatividad y además pueda responder de manera clara y concisa las inquietudes de la ciudadanía en general.</p> <p>Las PQRSD podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica, ventanilla única, correo electrónico y/o página web de la entidad.</p> <p>Las PQRS pueden ser presentadas por cualquier ciudadano.</p> <p>La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El funcionario competente debe responder en forma completa sobre de fondo del asunto, en los términos legales.</p> <p>Los tiempos para dar respuestas están determinados por el Código Contencioso Administrativo y son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Derecho de petición en interés general o en interés particular, 15 días hábiles</li> <li>* Solicitud de información o documentos: 10 días hábiles</li> <li>* Formulación de consultas: 30 días hábiles</li> </ul> <p>Cuando el usuario es anónimo las PQRSD son tramitadas siempre y cuando los datos suministrados por él puedan sean verificables. Es responsabilidad de las dependencias de la entidad que reciba la PQRSD que no sea de su competencia, remitirla a la dependencia correspondiente.</p>
<b>6. Controles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión permanente al correo electrónico <a href="mailto:contacto@ejecafeterorap.gov.co">contacto@ejecafeterorap.gov.co</a></li> <li>➤ Realizar el registro diario de PQRSD allegados a la entidad en la base de datos implementada.</li> </ul>

 <p><b>RAP EJE CAFETERO</b> Región Administrativa y de Planificación</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-ADM-001
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Versión: 00
		Fecha: 03-10-2022
		Página 3 de 8

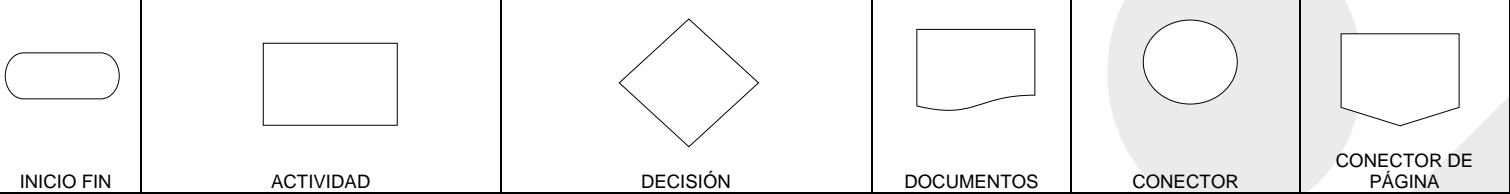
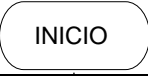
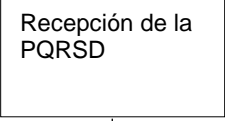
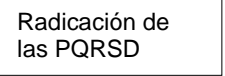
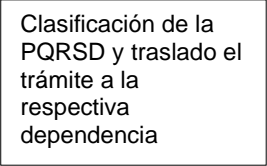
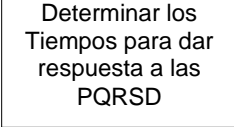
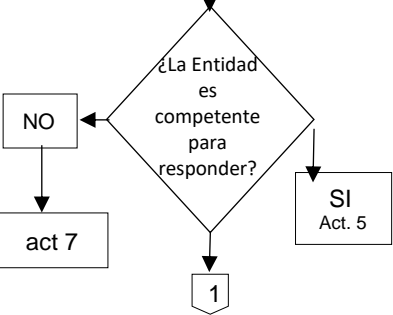
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El direccionamiento de las PQRSD oportunamente a la respectiva dependencia para dar inicio al trámite y hacer el seguimiento respectivo.</li> <li>➤ Verificar la respuesta y envió oportuno de las PQRSD de la entidad.</li> </ul>
<b>7. Definiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>PETICION:</b> Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta respuesta. Están clasificados en: a) información, b) consulta y c) interés general o particular.</li> <li>✓ <b>QUEJA:</b> Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.</li> <li>✓ <b>RECLAMO:</b> Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.</li> <li>✓ <b>SUGERENCIA:</b> Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas de la Región Administrativa y de Planificación RAP – Eje Cafetero.</li> <li>✓ <b>DENUNCIA:</b> Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ética profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.</li> <li>✓ <b>SOLICITUD:</b> Solicitud de información relacionada de la Región Administrativa y de Planificación RAP – Eje Cafetero con la y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad, entre otros.</li> <li>✓ <b>VENTANILLA UNICA:</b> Es un formato que maneja la entidad y facilita al usuario interno y externo el envío de forma personal de sus PQRSD; esta tiene asignado un funcionario. Quien distribuye la información recepcionada está a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.</li> <li>✓ <b>VENTANILLA VIRTUAL:</b> Es un enlace en la página web de la entidad que facilita al usuario interno y externo el envío de forma virtual de sus PQRSD; esta tiene asignado uno o varios operadores por dependencia. Quien distribuye la</li> </ul>


 <p><b>RAP EJE CAFETERO</b> Región Administrativa y de Planificación</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-ADM-001
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Versión: 00
		Fecha: 03-10-2022
		Página 4 de 8

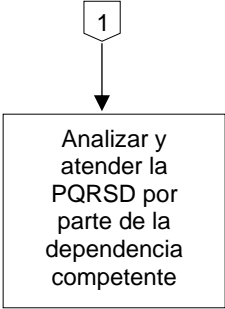
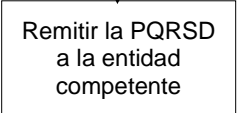
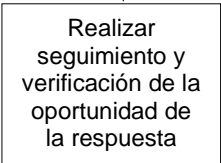
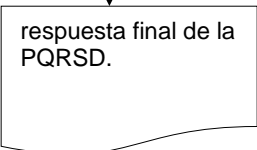
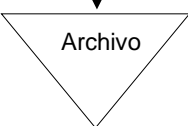
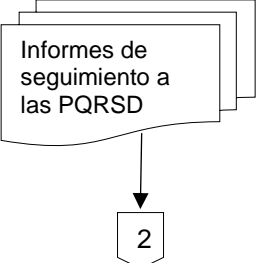
	información recepcionada está a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.
<b>8. Normatividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</li> <li>• Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"</li> <li>• Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.</li> <li>• Ley 734 de 2002 (Vigente Artículo 30): Código Único Disciplinario. Título IV Derechos, Deberes, prohibiciones, incompatibilidades; impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del servidor público.</li> <li>• Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</li> <li>• Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</li> <li>• Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"</li> <li>• Decreto 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</li> <li>• Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".</li> <li>• Decreto Nacional 1166 de 2016. "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"</li> <li>• Manual de PQRSD.</li> </ul>


 <p><b>RAP EJE CAFETERO</b> Región Administrativa y de Planificación</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-ADM-001
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Versión: 00
		Fecha: 03-10-2022
		Página 5 de 8

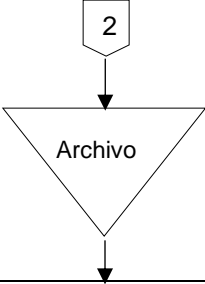

## 9. Descripción de Actividades

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	TIEMPO	RESPONSABLE	PRODUCTO/ REGISTRO
					
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
					
1		Se recepciona a través de la Ventanilla Única de la entidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por cualquiera de los siguientes medios: atención telefónica, en la ventanilla única, correo electrónico y/o página web.	En el momento de radicación de la PQRSD	Auxiliar Administrativa de la Ventanilla Única	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia
2		Una vez recibidas las PQRSD se asigna número y fecha de radicado a las mismas, en la cual se debe identificar el tipo de requerimiento para su incorporación en la base de datos.	Continuo	Auxiliar Administrativos Ventanilla Única	Base de Datos PQRSD Excel
3		Una vez clasificada en la base de datos se traslada la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la dependencia competente a través de correo electrónico para que se inicie la respuesta de fondo de estas.	Continuo	Auxiliar Administrativos Ventanilla Única	Correo Electrónico y radicado de la Base de Datos
4		Se realiza el análisis de la PQRS, se determina según el término señalado en el Manual de PQRSD de la Entidad.	Inmediatamente	Auxiliar Administrativos Ventanilla Única	N/A
5		El responsable analiza la PQRSD, determina si la entidad es competente para responder la misma.	1 día	Funcionario contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera	N/A

 <p><b>RAP EJE CAFETERO</b> Región Administrativa y de Planificación</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-ADM-001
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Versión: 00
		Fecha: 03-10-2022
		Página 6 de 8

6		<p>La dependencia que recibe por competencia la PQRSD, lo analiza y emite la respectiva respuesta dirigida al peticionario, teniendo en cuenta el termino de ley establecido para las mismas.</p> <p>Una vez se tenga la respuesta de fondo de las PQRSD se deben remitir al correo institucional <a href="mailto:contacto@ejecafeterorap.gov.co">contacto@ejecafeterorap.gov.co</a> teniendo en cuenta el número de radicado y oportunamente.</p>	De acuerdo con los términos de ley	Funcionario competente de cada dependencia	Comunicación
7		<p>Se remite a la entidad competente.</p> <p>Se envía comunicación al peticionario informándole el traslado por competencia, anexando copia de remisión.</p>	5 días	Funcionario o contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera o de la dependencia la que s	Comunicación
8		<p>Una vez recibida la respuesta de fondo responsable por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, se realiza seguimiento a las PQRSD, verificando que los términos de emisión de respuesta se cumplan.</p> <p>Cada dependencia debe garantizar si la respuesta emitida por el competente cumple con los requisitos de pertinencia y suficiencia.</p>	De acuerdo con los términos de ley	Funcionario o contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera.	Ventanilla Única
9		<p>Se envía la respuesta de fondo de la PQRSD por correo electrónico institucional <a href="mailto:contacto@ejecafeterorap.gov.co">contacto@ejecafeterorap.gov.co</a>, de todas formas, conservando el principio de originalidad por donde fue recepcionada la misma.</p>	10 días, ó 15 días, ó 30 días, dependiendo del tipo de PQRSD	Funcionario o contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera.	Respuesta de la PQRSD
10		<p>Se archivan la respuesta en la carpeta correspondiente.</p>	continuo	Funcionario o contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera.	Archivo
11		<p>Trimestralmente se elabora un Informe para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), y para posterior publicación en página web, según plantilla de consolidado, en los que da cuenta del trámite dado a los asuntos recibidos en ese periodo.</p> <p>Este consta de: Tipo de PQRSD, número de solicitudes, días promedio de respuesta y estado de la solicitud.</p>	Trimestral	Funcionario o contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera	Informe trimestral de PQRSD publicado en página web

 <p><b>RAP EJE CAFETERO</b> Región Administrativa y de Planificación</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-ADM-001
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Versión: 00
		Fecha: 03-10-2022
		Página 7 de 8

12		Se archivan los informes en la carpeta correspondiente	continuo	Funcionario contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera.	o la y Archivo
13					

## 10. Registros


Identificación		Almacenamiento y Recuperación			Acceso	Conservación	Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Clasificación	Personal Autorizado	Tiempo de Retención	Método
No aplica	Base de Datos	Subgerencia Administrativa y Financiera	Digital	Cronológico	Gerente Subgerente Administrativo y Financiero Subgerente de Planeación y Prospectiva Subgerente de Proyectos Jefe Oficina Asesora Jurídica Jefe Oficina De Comunicaciones Internas y Externas Tesorero General Control Interno	10 años	Selección
No aplica	Carpeta Correspondencia Enviada de	Subgerencia Administrativa y Financiera	Físico y Digital	Cronológico	Gerente Subgerente Administrativo y Financiero Subgerente de Planeación y Prospectiva Subgerente de Proyectos Jefe Oficina Asesora Jurídica Jefe Oficina De Comunicaciones Internas y Externas Tesorero General Control Interno	10 años	Selección

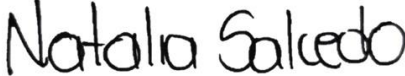


## 11. Documentos de referencias.

- Manual de PQRSD

## 12 Anexos.

- Base de datos de PQRSD

 <b>RAP EJE CAFETERO</b> Región Administrativa y de Planificación	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-ADM-001
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Versión: 00
		Fecha: 03-10-2022
		Página 8 de 8

ELABORACIÓN	REVISION	APROBACION
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Natalia Andrea Salcedo Agudelo	 Luis Ernesto Salazar Jiménez	 Luis Ernesto Salazar Jiménez
Cargo: Contratista	Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero	Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero