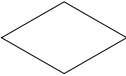
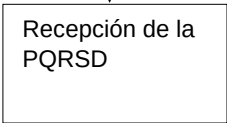
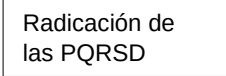
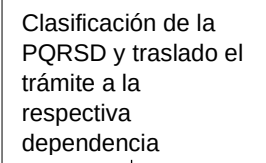
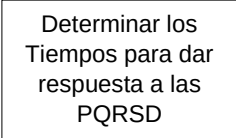
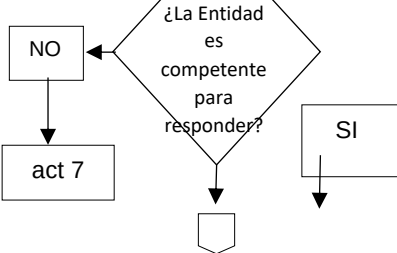


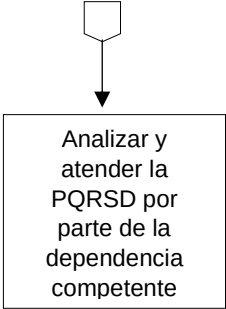
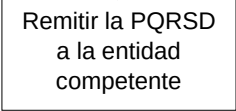
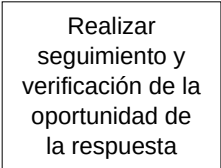
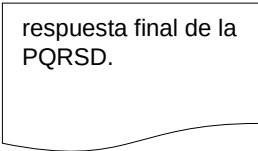
1. Nombre del Proceso	Gestión Administrativa y Financiera
2. Alcance	Este procedimiento establece los lineamientos para la gestión integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas ante la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero. El procedimiento inicia con la recepción, radicación y asignación de las PQRSD a través de la Ventanilla Única y comprende las etapas de análisis, trámite, seguimiento, elaboración y notificación de la respuesta de fondo al ciudadano, finalizando con el cierre y archivo del respectivo expediente, en cumplimiento de los términos legales y normativos aplicables. Su ejecución involucra la participación coordinada de todas las dependencias de la entidad, conforme a las competencias funcionales y responsabilidades definidas para cada área.
3. Objetivo	Garantizar la adecuada gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas por ciudadanos o entidades, mediante su recepción, análisis, trámite y respuesta integral, asegurando atención efectiva, oportuna y conforme a las disposiciones constitucionales y legales vigentes.
4. Generalidades	El procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tiene como propósito garantizar que la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero gestione de manera adecuada, oportuna y transparente las solicitudes presentadas por la ciudadanía y entidades, promoviendo la participación ciudadana, la mejora continua y el fortalecimiento de la gestión institucional. Las PQRSD podrán ser presentadas por cualquier ciudadano, servidor público, contratista, entidad pública o privada, a través de los canales oficiales habilitados por la entidad, entre los cuales se encuentran: • Ventanilla Única. • Correo electrónico institucional: contacto@ejecafeterorap.gov.co • Página web institucional. • Atención telefónica. Toda PQRSD recibida deberá ser radicada, clasificada, tramitada y respondida por la dependencia competente, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y las funciones asignadas a cada área. Las respuestas emitidas por la entidad deberán caracterizarse por ser claras, precisas, suficientes, pertinentes y de fondo, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia, celeridad y debido proceso administrativo. La atención y respuesta de las PQRSD deberá realizarse dentro de los términos legales establecidos en la normatividad vigente, así: • Derecho de petición de interés general o particular: quince (15) días hábiles. • Solicitud de información o documentos: diez (10) días hábiles. • Consultas: treinta (30) días hábiles. Las PQRSD presentadas de manera anónima serán tramitadas siempre que contengan información suficiente que permita adelantar la verificación o actuación correspondiente. Cuando la solicitud presentada no sea competencia de la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero, esta deberá ser remitida a la entidad competente dentro de los términos legales aplicables, informando oportunamente al peticionario sobre dicha actuación. Con el fin de fortalecer la mejora continua y evaluar la calidad del servicio prestado, la entidad cuenta con una encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos y usuarios que presentan PQRSD, con el propósito de medir la

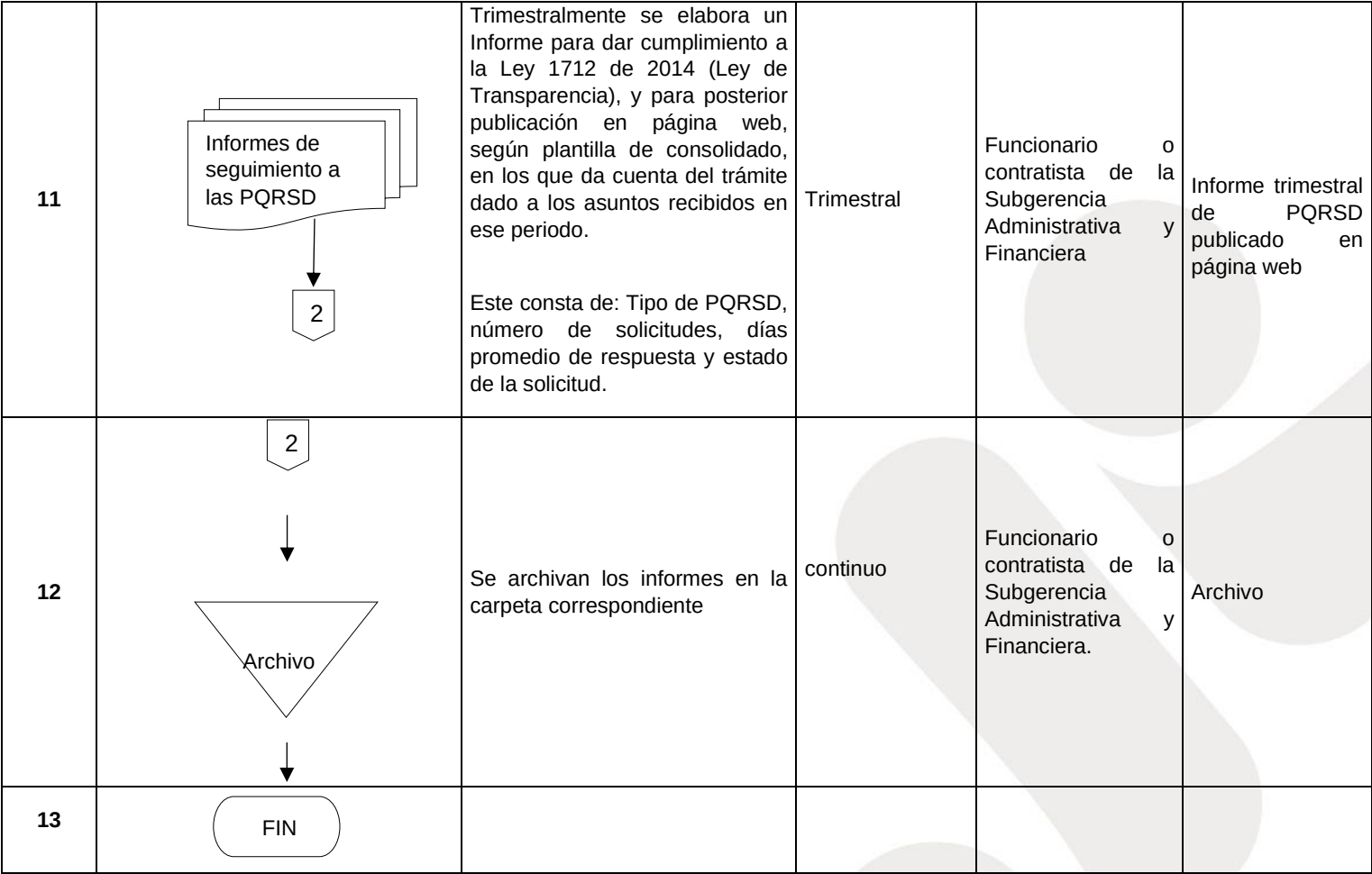
	percepción frente a la atención recibida, oportunidad de respuesta, claridad de la información suministrada y nivel de satisfacción con el trámite realizado. Los resultados obtenidos servirán como insumo para la implementación de acciones de mejora institucional.
5. Controles	❖ Control de asignación de consecutivos. ❖ Revisión permanente al correo electrónico contacto@ejecafeterorap.gov.co ❖ Base de datos
6. Definiciones	Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y obtener una respuesta oportuna y de fondo dentro de los términos establecidos por la ley. Las peticiones se clasifican en: a) solicitudes de información, b) consultas y c) peticiones de interés general o particular. Queja: Manifestación de inconformidad, protesta o insatisfacción presentada por una persona respecto de la conducta presuntamente irregular de uno o varios servidores públicos, relacionada con el ejercicio de sus funciones o el incumplimiento de sus deberes. Reclamo: Derecho que tiene toda persona para exigir, reivindicar o solicitar la solución de una situación relacionada con la prestación inadecuada de un servicio, el incumplimiento de una obligación o la falta de atención oportuna a una solicitud previamente presentada. Sugerencia: Propuesta, recomendación o iniciativa presentada por un ciudadano, orientada al mejoramiento de los procesos, procedimientos, servicios o mecanismos de atención de la Región Administrativa y de Planificación RAP – Eje Cafetero. Denuncia: Comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente la posible ocurrencia de una conducta irregular o ilícita, con el fin de que se adelanten las investigaciones penales, disciplinarias, fiscales, administrativas o ético-profesionales a que haya lugar. La denuncia debe contener, en lo posible, información relacionada con las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, para facilitar la determinación de responsabilidades. Solicitud: Requerimiento presentado por un ciudadano con el fin de obtener información relacionada con la misión institucional, funciones, procesos, procedimientos, servicios, trámites, normativa y demás aspectos propios de la Región Administrativa y de Planificación RAP – Eje Cafetero. Ventanilla Única: Mecanismo institucional dispuesto por la entidad para la recepción presencial de las PQRSD presentadas por usuarios internos y externos. Este canal cuenta con un funcionario responsable de la recepción, registro y direccionamiento de la información, bajo la coordinación de la Subgerencia Administrativa y Financiera. Ventilla Virtual: Canal electrónico habilitado en el sitio web institucional para la recepción virtual de las PQRSD por parte de usuarios internos y externos. Este mecanismo cuenta con uno o varios operadores asignados por dependencia, y la distribución de la información recibida se encuentra a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.
7. Normatividad	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”. Establece el Sistema de Control Interno aplicable a las entidades públicas, incluyendo mecanismos de seguimiento y mejora en la atención al ciudadano y gestión de las PQRSD. 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". Define lineamientos orientados a simplificar y optimizar los trámites administrativos y la atención al ciudadano. Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA". Regula las actuaciones administrativas y el ejercicio del derecho de petición ante las autoridades. 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". Establece medidas para fortalecer la transparencia, el control social y los mecanismos de atención al ciudadano. Decreto Ley 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Conocido como Ley Anti-trámites, promueve la simplificación de procedimientos administrativos y el fortalecimiento de canales de atención al ciudadano. Decreto 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Reglamenta aspectos relacionados con los mecanismos de prevención de la corrupción y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. 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". Regula el derecho de acceso a la información pública y los principios de transparencia y publicidad de la gestión pública. Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Regula integralmente las modalidades, términos, trámite y respuesta de las peticiones presentadas ante autoridades y particulares. Decreto 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 verbales". Establece lineamientos para la recepción y trámite de peticiones verbales. Ley 1952 de 2019. "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, modificado por la Ley 2094 de 2021". Regula el régimen disciplinario aplicable a los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas. Ley 2094 de 2021. "Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan disposiciones". Su objetivo es otorgarle funciones jurisdiccionales a la Procuraduría General de la Nación para investigar y sancionar a servidores públicos, incluidos los de elección popular, garantizando estándares internacionales de derechos humanos.
--	---

8. Descripción de Actividades					
					
Sentido flujo del proceso	Indica el inicio o fin del flujo del proceso	Representa la actividad llevada a cabo en el proceso	Señala un punto de decisión del tipo "sí" o "no"	Documento utilizado en el proceso	Conector de página

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No.	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	TIEMPO	RESPONSABLE	PRODUCTO/ REGISTRO
					
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	Subgerencia Administrativa y Financiera 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	Subgerencia Administrativa y Financiera 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

6		La dependencia que recibe por competencia la PQRSD, lo analiza y emite la respectiva respuesta dirigida al peticionario, teniendo en cuenta el término de ley establecido para las mismas. Una vez se tenga la respuesta de fondo de las PQRSD se deben remitir al correo institucional contacto@ejecafeterorap.gov.co teniendo en cuenta el número de radicado y oportunamente.	De acuerdo con los términos de ley	Funcionario competente de cada dependencia	Comunicación
7		Se remite a la entidad competente. Se envía comunicación al peticionario informándole el traslado por competencia, anexando copia de remisión.	5 días	Funcionario o contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera o de la dependencia la que s	Comunicación
8		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. Cada dependencia debe garantizar si la respuesta emitida por el competente cumple con los requisitos de pertinencia y suficiencia.	De acuerdo con los términos de ley	Funcionario o contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera.	Ventanilla Única
9		Se envía la respuesta de fondo de la PQRSD por correo electrónico institucional contacto@ejecafeterorap.gov.co, de todas formas, conservando el principio de originalidad por donde fue recepcionada la misma.	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		Se archivan la respuesta en la carpeta correspondiente.	continuo	Funcionario o contratista de la Subgerencia Administrativa y Financiera.	Archivo



9. Control de cambios		
Versión	Fecha (dd-mm-año)	Descripción de los cambios realizados
01	27-05-2026	Creación de procedimiento

10. registros

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Clasificación	Tiempo de Retención	Método
GAF-F-43	Base de Datos	Subgerencia Administrativa y Financiera	Digital - Física	Cronológico	2 AG 6 AC	Eliminación

11. Documentos de referencias
➤ Manual Operativo del modelo integrado de planeación y gestión MIPG V 6.1 febrero 2026 DAFP.

12. Anexos
N/A

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Alejandra García Cañón	Luisa María Valencia	Dairo E. Valderrama C.
Cargo: Profesional Contratista	Cargo: Profesional Contratista Calidad	Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero