 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19

1. OBJETIVO

Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias institucionales recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional del Senado de la Republica ante la ciudadanía y los grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la recepción de las PQRSD a través de los dos canales institucionales definidos por la Corporación, hasta el trámite y envío oportuno de las respuestas por parte de la UAC o las diferentes dependencias de la Corporación según corresponda. O el traslado a la Entidad competente.

El procedimiento acá definido aplica para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta a las PQRSD institucionales recibidas por el Senado de la Republica.

La UAC forma parte de las corporaciones “Senado de la Republica” y “Cámara de Representantes” por tal razón en este procedimiento las actividades de recepción de PQRSD a través de la UAC, se relacionan para el “Congreso”, no obstante las actividades de trámite, seguimiento, consolidación y evaluación que se realizan en cada dependencia, aplican exclusivamente para el “Senado de la Republica”, en este sentido la “Cámara de Representantes” definirá sus lineamientos internos para la realización de dichas actividades.


3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Atención ciudadana:** El Senado de la República pone a disposición de la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna, medios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Denuncia¹:** 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 ético profesional.
- **Derecho de Petición²:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Petición:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la Republica relacionada con su funcionamiento, los

¹ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Términos y Definiciones de la Guía para diligenciamiento formulario Web PSQRD: www.presidencia.gov.co. [consultado el 17 de mayo de 2016]

² CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1755 de 2015

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: M. P. Vanegas	Nombre: Monica Patricia Vanegas	Nombre: GRUPO EVALUADOR SGC
Cargo: Coordinadora UAC	Cargo: Coordinadora Unidad Atención Ciudadana	No. Acta y Fecha: 020 del 19 de mayo de 2016

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD</p>	<p>CODIGO: UC-Pr02</p>
	<p>SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19</p>

congresistas, la actividad legislativa, sus dependencias y los procesos legislativos o administrativos que en él se adelantan.

- **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Queja³:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **Reclamo:** Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el Congreso de la Republica por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de las Corporaciones.
- **Sugerencia:** Recomendación, concepto o posición de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera sobre el Congreso, los proyectos de acto legislativo o de ley o sobre el funcionamiento de las corporaciones.
- **UAC:** Unidad de Atención Ciudadana⁴ del Congreso de la República.
- **Usuarios:** El Congreso como representación del Pueblo tiene como usuarios a la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna.

4. RESPONSABLES

- **Coordinador Unidad de Atención Ciudadana del Congreso:**

Es el responsable de mantener actualizados los lineamientos generales de la Entidad para la recepción y trámite de las PQRSD.

Coordinar el funcionamiento de la UAC, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, trámite o traslado de las PQRSD recibidas en la Entidad a través de los medios virtuales y presenciales definidos.

Realizar la consolidación general al estado de las PQRSD institucionales recibidas por la Corporación y elaborar el informe mensual de atención a PQRSD.

Liderar las actividades de divulgación y socialización del oportuno trámite a las PQRSD dentro de la Corporación.


- **Jefe de la Unidad de Correspondencia**

Coordinar el funcionamiento de la Unidad de Correspondencia, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, y traslado de las PQRSD recibidas en la Entidad, de manera física a través de la Unidad de Correspondencia.

Mantener actualizado el registro de las PQRSD recibidas a través de la Unidad de Correspondencia.

³ MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Link PQRSD www.mintic.gov.co: [consultado el 17 de mayo de 2016]

⁴ • CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1147 de 2007

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19

Enviar de manera oportuna y eficaz las respuestas elaboradas por las diferentes dependencias de la Corporación a los destinatarios asignados, a través del procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia.

Remitir el Informe mensual de las PQRSD recibidas y trasladadas a las dependencias a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.

- **Coordinador del Control Interno**

Realizar la evaluación aleatoria a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante el Senado.

Evaluar mediante los ejercicios de Auditoria Interna la gestión de las PQRSD de la Entidad.

- **Jefes dependencias del Senado de la República**

Gestionar dentro de sus respectivas dependencias el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que le sean asignadas, evitando el incumplimiento de los términos legales vigentes.


Acatar y cumplir las actividades y lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

Designar a un funcionario de su dependencia, para que realice el seguimiento y gestión de las PQRSD de la dependencia.

Remitir el Informe mensual de las PQRSD recibidas, atendidas o trasladadas por la dependencia a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD” o en la que se encuentre vigente en la Corporación para tal fin.


5. CONDICIONES GENERALES

- Las dependencias oficiales para la recepción de PQRSD son dos: La Unidad de Atención Ciudadana del Congreso en donde se recibirán las PQRSD a través de correo electrónico, línea telefónica o presencialmente; y la Unidad de Correspondencia en donde se recibirán las PQRSD físicas radicadas en correspondencia y recibidas a través del Código Postal 111701.
- Las denuncias que sean recibidas por cualquiera de los medios oficiales institucionales deberán ser trasladadas de acuerdo con lo siguiente: las denuncias de carácter legislativo o en contra de los honorables senadores, deberán ser trasladadas a la Secretaria General y las denuncias de carácter administrativo a la División Jurídica. Las denuncias recibidas en la UAC para la Cámara de Representantes de carácter legislativo o en contra de los honorables representantes, deberán ser trasladadas a la Secretaria General y las de carácter administrativo a la Dirección Administrativa.
- Los servidores públicos de la Entidad (funcionarios y contratistas) que reciban PQRSD en sus correos personales (institucionales) deberán instar al peticionario para que utilice los dos

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


canales oficiales definidos para el envío de sus PQRSD, no obstante con el ánimo de minimizar los reprocesos y no generar afectaciones al peticionario, estas PQRSD serán tramitadas por la dependencia que las reciba, teniendo en cuenta que deben ser registradas **(sin excepción)** en el sistema o en la base de datos establecida para tal fin. Estas peticiones deberán ser radicadas en la Unidad de Correspondencia con el pantallazo del correo recibido, para que cuente con un número de radicado que se informará al peticionario en la respuesta o traslado para que éste pueda hacer seguimiento a su petición. La atención de PQRSD a través de estos medios debe ser la excepción y no la regla general, la Corporación deberá enfocar sus esfuerzos en reducir la recepción de solicitudes a través de correos electrónicos personales e institucionales de los funcionarios y a consolidar la recepción de todas estas solicitudes a través de las dependencias y medios oficiales definidos.

- Los funcionarios que **NO** utilicen los correos institucionales de las dependencias para enviar correos de respuesta a PQRSD, no representan al Senado de la Republica y responderán de manera individual por sus actuaciones.
- Los asuntos judiciales no hacen parte de este procedimiento y se encuentran reglados por la Resolución No. 160 de 2014 de la Presidencia del Senado de la República.
- Los honorables congresistas a través del funcionario de la UTL designado reportará a la UAC, como mínimo, la fecha y el número de consecutivo interno de respuesta a las PQRSD trasladadas desde la UAC.
- La UAC podrá responder o direccionar por competencia las PQRSD a las dependencias o entidades competentes, así vengán dirigidas a alguna en particular.
- La Comisión de Derechos Humanos y Audiencias hará la recepción de las denuncias presentadas verbalmente en esa Comisión y las relacionará en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD” o en la que se encuentre vigente en la Corporación para tal fin y dará el trámite definido en este documento.
- A partir de la implementación de este procedimiento no se dará respuesta a peticiones desde correos institucionales asignados a los funcionarios, contratistas, o desde correos personales. En las dependencias el correo oficial para tal fin es el correo institucional de la dependencia.
- Si bien es cierto que el Legislador tiene competencia para realizar interpretación a la ley – numeral 1º del artículo 150 de la Constitución Política, dicha interpretación debe hacerse en los términos establecidos en el artículo 25 del Código Civil, esta se hace por **vía normativa**, en aquellos casos en que existan leyes susceptibles de múltiples interpretaciones, el Congreso por medio de una ley puede interpretar una norma en particular, no así su Mesa Directiva, Presidente, congresista o funcionario.
- Todo Jefe de Dependencia es el único responsable de asignar un funcionario o contratista competente para la atención de las PQRSD en su dependencia, además de la inmediatez en el traslado de la PQRSD si la dependencia no es competente para responder, también por el cumplimiento y control de los tiempos de respuesta establecidos y de lo establecido en el presente procedimiento.


 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p>DETERMINAR LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LA PQRSD</p> <p>El Senado de la Republica cuenta con dos dependencias oficiales para la recepción de las PQRSD:</p> <p>1. Unidad de Atención Ciudadana: esta Unidad recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Entidad por medios presenciales y virtuales de la siguiente manera:</p> <p>a. Presenciales: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer presencialmente se atenderán en la oficina asignada a la Unidad de Atención Ciudadana en el horario de lunes a viernes en la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, de 8:30 am a 5:30 p.m. o donde se ubique la UAC.</p> <p>b. Telefónicas: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por vía telefónica se recibirán en la línea nacional gratuita 018000 12 25 12 número locales y (1) 3822306/07</p> <p>c. Correo electrónico: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del correo electrónico atencionciudadanacongreso@senado.gov.co</p> <p>2. Unidad de Correspondencia: esta Unidad recibirá las PQRSD que lleguen a la Entidad por medio físico, en la carrera 7ª 8-68, Primer Piso, o donde se ubique la Unidad, en horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30-5:00 p.m.</p> <p>Para continuar con este procedimiento, se debe determinar por cuál de las dos dependencias fue recibida la PQRSD:</p> <p>En los casos en los que las PQRSD sean recepcionadas por la Unidad de Atención Ciudadana, se deberá continuar con la actividad No. 2 “Recibir, registrar y clasificar PQRSD en la UAC”</p> <p>En los casos en los que las PQRSD sean recepcionadas por la Unidad de Correspondencia, se deberá continuar con la actividad No. 16 “Recibir Correspondencia”</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana</p> <p>Jefe Unidad de Correspondencia</p>	N.A

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 02 FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
2	<p>RECIBIR, REGISTRAR Y CLASIFICAR PQRSD EN LA UAC</p> <p>Una vez la UAC haya recibido la PQRSD por cualquiera de los medios estipulados en el ítem No. 1 (presencial, telefónica o correo electrónico), el funcionario o contratista encargado de la UAC debe registrar la PQRSD recibida en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”, asignando un número consecutivo para cada solicitud recibida.</p> <p>Nota: Para el caso de Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias recibidas de forma verbal pero presencial, el funcionario o contratista de la UAC receptor debe registrarla en el formato UC-Fr01 Recepción de Quejas, Reclamos o Denuncias.</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”</p> <p>Formato UC-Fr01 Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias</p>
3	<p>DETERMINAR SI LA PQRSD ES COMPETENCIA DEL CONGRESO</p> <p>Una vez registrada la PQRSD, el funcionario o contratista de la UAC debe revisar el contenido de la misma y determinar si es competencia del Congreso.</p> <p>En los casos en los que las PQRSD recibidas NO sean competencia del Congreso, se deberá continuar con la actividad No. 4 “Proyectar comunicaciones de traslado de la PQRSD”</p> <p>En los casos en los que las PQRSD recibidas SÍ sean competencia del Congreso, se deberá continuar con la actividad No. 9 “Determinar si es competencia de la UAC responder la PQRSD”</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>N.A.</p>
4	<p>PROYECTAR COMUNICACIONES DE TRASLADO DE LA PQRSD</p> <p>Identificado el caso en el que la PQRSD recibida, NO es competencia del Congreso, el funcionario o contratista de la UAC debe determinar a qué Entidad corresponde y proyectar las siguientes dos comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación de traslado de la PQRSD, dirigida a la Entidad que corresponda, utilizando la “Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana” vigente en el SGC. Comunicación de respuesta al peticionario, en donde se le informe del traslado de su PQRSD a la Entidad que corresponda utilizando la “Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana” 	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana</p> <p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Comunicación de traslado de PQRSD</p> <p>Comunicación de respuesta al peticionario</p> <p>Base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”,</p>

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 02
		FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	<p>vigente en el SGC.</p> <p>Nota: En la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”, se deberá registrar el nombre de la Entidad a la que es trasladada la PQRSD, la fecha y el consecutivo de la comunicación de traslado.</p>		
5	<p>SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES</p> <p>Las respuestas pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico).</p> <p>El funcionario o contratista de la UAC determinará cuál de los medios será utilizado para el envío de las comunicaciones de traslado y respuesta.</p> <p>Si el medio seleccionado es el Correo Electrónico se deberá continuar con la actividad No. 6 “Enviar comunicaciones por correo electrónico”</p> <p>Si el medio seleccionado es la Correspondencia se deberá continuar con la actividad No. 7 “Radicar en la Unidad de Correspondencia las comunicaciones”</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>N.A</p>
6	<p>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>El funcionario o contratista de la UAC deberá enviar al correo electrónico de la Entidad correspondiente, la comunicación de traslado junto con la PQRSD original y aquellos soportes suministrados por el peticionario (si es el caso).</p> <p>Adicionalmente el funcionario o contratista de la UAC deberá enviar al correo electrónico suministrado por el peticionario, la comunicación de respuesta indicando el traslado de su PQRSD a la Entidad que corresponda y el número de consecutivo de salida dado a la PQRSD, para su seguimiento</p> <p>Las respuestas a las PQRSD enviadas por correo electrónico deberán ser registradas en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”.</p> <p><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></p> <p>Nota: Las comunicaciones de traslado a otras Entidades y de respuesta al peticionario deben ser diligenciadas en la</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”,</p>

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	“Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana” vigente en el SGC.		
7	RADICAR COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Las comunicaciones seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas por la UAC en la Unidad de Correspondencia.	Mensajero o funcionario de la UAC	Radicado de comunicaciones
8	REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS Una vez radicadas las comunicaciones, la Unidad de Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u> <u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
9	DETERMINAR SI ES COMPETENCIA DE LA UAC RESPONDER LA PQRSD En la UAC se debe analizar el contenido de las PQRSD y determinar si la respuesta puede ser elaborada por la Unidad, o si ésta debe ser trasladada a una dependencia del Congreso para su trámite. Nota: Independientemente de a quién venga dirigida la PQRSD dentro del Congreso, si la UAC tiene la capacidad de responder, deberá tramitar y responder la PQRSD recibida. En los casos en los que la UAC SI tenga la competencia para responder las PQRSD se debe continuar con la actividad No. 10 “Tramitar la PQRSD recibida” En los casos en los que la UAC NO tenga la competencia para responder las PQRSD se debe continuar con la actividad No. 19 “Trasladar PQRSD a la dependencia correspondiente – caso a)”	Funcionario o contratista designado de la UAC	N.A
10	TRAMITAR LA PQRSD RECIBIDA Una vez determinado que la UAC tiene competencia para responder la PQRSD, el funcionario o contratista a cargo debe proceder a buscar y consolidar la información que permita responder de fondo la PQRSD recibida. Nota: Se deberá garantizar que las PQRSD sean	Funcionario o contratista designado de la UAC	N.A

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD</p>	<p>CODIGO: UC-Pr02</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>
	<p>SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19</p>


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	<p>respondidas dentro de los términos de ley.</p> <p>Nota: Para el suministro de información que permita la oportuna respuesta a las PQRSD, la UAC podrá asesorarse de las dependencias del Congreso que requiera.</p> <p>Nota: Las dependencias del Congreso que sean requeridas por la UAC para dar respuesta a las solicitudes de PQRSD, deberán hacerlo con celeridad.</p>		
11	<p>PROYECTAR COMUNICACIÓN DE RESPUESTA AL PETICIONARIO</p> <p>Recopilada y consolidada la información necesaria para responder de fondo la PQRSD, el funcionario o contratista de la UAC debe proyectar la comunicación de respuesta dirigida al peticionario.</p> <p>Nota: Para proyectar la comunicación debe utilizar la “Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana” vigente en el SGC.</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Comunicación de respuesta</p>
12	<p>SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LA COMUNICACIÓN</p> <p>Las respuestas pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico).</p> <p>El funcionario o contratista de la UAC responsable del trámite determinará cuál de los dos medios será utilizado para el envío de las comunicaciones de traslado y respuesta.</p> <p>Si el medio seleccionado es el Correo Electrónico se deberá continuar con la actividad No. 13 “Enviar comunicaciones por correo electrónico”</p> <p>Si el medio seleccionado es la Correspondencia se deberá continuar con la actividad No. 14 “Radicar en la Unidad de Correspondencia las comunicaciones”</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>N.A</p>
13	<p>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>El funcionario o contratista de la UAC deberá enviar al correo electrónico suministrado por el peticionario, la comunicación de respuesta a su PQRSD.</p> <p>Las respuestas a las PQRSD enviadas por correo electrónico deberán ser registradas en el la base de datos</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Base de datos “Seguimiento a PQRSD”</p>

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	<p>“Seguimiento a PQRSD” para facilitar su seguimiento.</p> <p><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></p>		
14	<p>RADICAR COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</p> <p>Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas por la UAC en la Unidad de Correspondencia.</p>	Mensajero UAC	Radicado de comunicaciones
15	<p>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</p> <p>Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta, la Unidad de Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u></p> <p><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
16	<p>RECIBIR EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</p> <p>Las PQRSD que lleguen de manera física al Senado serán recibidas por la Unidad de Correspondencia siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u></p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
17	<p>IDENTIFICAR Y CLASIFICAR LAS PQRSD INSTITUCIONALES</p> <p>La Unidad de Correspondencia deberá identificar el destinatario a quien viene dirigida la PQRSD y registrarlo en el sistema.</p> <p>Nota: El reporte de PQRSD recibidas debe ser enviado mensualmente (dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente) a la UAC.</p> <p>En los casos en los que la Unidad de Correspondencia NO pueda identificar con claridad el destinatario de la PQRSD, ya sea porque el mismo no se especifica en la solicitud o porque el tema relacionado no es competencia del Senado de la Republica. La Unidad de Correspondencia deberá continuar con la actividad No. 18 “Remitir la PQRSD a la UAC para su trámite”</p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD</p>	<p>CODIGO: UC-Pr02</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>
	<p>SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19</p>


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	<p>En los casos en que la Unidad de Correspondencia SI pueda identificar con claridad el destinatario de la PQRSD se debe continuar con la actividad No. 19 “Trasladar PQRSD a la dependencia correspondiente – caso b)”</p>		
18	<p>REMITIR PQRSD A LA UAC PARA SU TRÁMITE</p> <p>La Unidad de Correspondencia remitirá la PQRSD a la UAC, enviando el original y los adjuntos recibidos del peticionario (si los hay) siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <i>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</i></p> <p><u>Volver a la actividad No.2 “Recibir, registrar y clasificar PQRSD en la UAC”</u></p>	<p>Jefe Unidad de Correspondencia</p>	<p>N.A.</p>
19	<p>TRASLADAR PQRSD A LA DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE</p> <p>Esta actividad aplica tanto para trasladar las PQRSD desde la Unidad de Atención Ciudadana como desde la Unidad de Correspondencia.</p> <p><u>Caso a): Si la PQRSD se traslada desde la UAC:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Una vez se ha identificado que la UAC no tiene la competencia para responder la PQRSD, la UAC debe revisar el tema de la solicitud y determinar a qué dependencia se debe trasladar la PQRSD. La PQRSD debe ser enviada a la dependencia designada, por medio de correo electrónico, anexando los soportes suministrados por el solicitante (si es el caso), o por medio físico cuando se requiera. <p>Nota: Las denuncias de carácter legislativo o sobre honorables congresistas deberán ser trasladadas a la Secretaria General del Senado de la República o de la Cámara de Representantes respectivamente y las de carácter administrativo deberán ser trasladadas en el Senado a la División Jurídica y en la Cámara a la Dirección Administrativa.</p> <p>Nota: La comunicación de traslado debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos establecida en el SGC.</p> <p><u>Caso b): Si la PQRSD es trasladada desde la Unidad de Correspondencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> En los casos en los que la Unidad de 	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso</p> <p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Correo electrónico de traslado</p> <p>Comunicación interna de traslado</p>

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 02 FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	<p>Correspondencia SI pueda determinar con claridad el destinatario de la PQRSD deberá dar traslado de la misma a la dependencia correspondiente siguiendo los pasos del procedimiento “GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia” mensualmente la Unidad de Correspondencia debe remitir a la UAC reporte de las PQRSD recepcionadas y trasladadas.</p> <p>Nota: las denuncias de carácter legislativo o sobre honorables senadores deberán ser trasladadas a la Secretaria General del Senado de la República y las de carácter administrativo deberán ser trasladadas a la División Jurídica.</p>	Jefe Unidad de Correspondencia	
20	<p>RECEPCIONAR Y REGISTRAR LA PQRSD EN LA DEPENDENCIA</p> <p>El funcionario designado en cada dependencia para el manejo de las PQRSD, debe registrar en la Base de Datos “Radicación y Seguimiento PQRSD” las PQRSD recibidas tanto desde la UAC como desde la Unidad de Correspondencia. Igualmente las que se reciban a través del correo institucional de la dependencia <u>con asignación de radicado de la Unidad de Correspondencia</u>.</p> <p>Es responsabilidad de cada Jefe de dependencia mantener el registro actualizado de las PQRSD recibidas en la base de Datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”.</p> <p>Nota: Cuando lleguen peticiones al correo institucional de la dependencia es obligatorio por parte de ésta informar al peticionario cuales son los medios oficiales de recepción en el Senado de la República.</p>	Jefe dependencia funcionario designado en cada dependencia	Base de Datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”
21	<p>DETERMINAR SI LA PQRSD ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA</p> <p>El funcionario o contratista designado con el apoyo y asesoría del jefe de la dependencia deberá determinar si la PQRSD es de su competencia.</p> <p>En los casos en los que la PQRSD recibida NO sea competencia de la dependencia se debe continuar con la actividad No. 22 “Proyectar comunicaciones de traslado de la PQRSD”</p> <p>En los casos en los que la PQRSD recibida SÍ sea competencia de la dependencia se debe continuar con la actividad No. 27 “Tramitar la PQRSD recibida en la dependencia”</p>	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	N.A

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
22	<p>PROYECTAR COMUNICACIONES DE TRASLADO DE LA PQRSD</p> <p>Identificado el caso en el que la PQRSD recibida, NO es competencia de la dependencia o de la Corporación, el funcionario o contratista designado con el apoyo del jefe debe determinar a qué otra dependencia corresponde la PQRSD y proyectar las siguientes dos comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación de traslado de la PQRSD, dirigida a la dependencia o entidad que corresponda. Comunicación de respuesta al peticionario, en donde se le informe del traslado de su PQRSD a la dependencia o entidad que corresponda. <p>Nota: En la base de datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD” se deberá registrar el nombre de la dependencia a la que es trasladada la PQRSD.</p> <p>Nota: La comunicación de traslado debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos o externos establecida en el SGC.</p>	<p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p>	<p>Base de datos de “Radicación y Seguimiento a PQRSD”</p> <p>Comunicaciones de traslado interna o externa</p>
23	<p>SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES</p> <p>Las comunicaciones pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico).</p> <p>Si el medio seleccionado es el Correo Electrónico se deberá continuar con la actividad No. 24 “Enviar comunicaciones por correo electrónico”</p> <p>Si el medio seleccionado es la Correspondencia se deberá continuar con la actividad No. 25 “Radical en la unidad de correspondencia las comunicaciones”</p>	<p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p>	<p>N.A</p>
24	<p>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>El funcionario o contratista designado deberá enviar al correo electrónico de la dependencia o entidad correspondiente, la comunicación de traslado junto con la PQRSD y aquellos soportes suministrados por el peticionario (si es el caso).</p> <p>Adicionalmente el funcionario o contratista designado deberá enviar al correo electrónico suministrado por el peticionario, la comunicación de respuesta indicando el</p>	<p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p>	<p>Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”</p> <p>Oficio de traslado</p>

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
		VERSIÓN: 02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	<p>traslado de su PQRSD a la Entidad o dependencia que corresponda.</p> <p>Los traslados de las PQRSD deben ser registrados en la Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”.</p> <p>Nota: La comunicación de traslado debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos o externos establecida en el SGC.</p> <p><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></p>		
25	<p>RADICAR COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</p> <p>Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas en la Unidad de Correspondencia.</p>	Mensajero, Auxiliar o asistente de cada dependencia	Radicado de comunicaciones
26	<p>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</p> <p>Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta, la Unidad de Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u></p> <p><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
27	<p>TRAMITAR LA PQRSD RECIBIDA EN LA DEPENDENCIA</p> <p>Una vez determinado que la dependencia tiene competencia para responder la PQRSD, el jefe de cada dependencia en conjunto con el funcionario o contratista que designe debe proceder a buscar y consolidar la información que permita responder de fondo la PQRSD recibida.</p> <p>Nota: el jefe de la dependencia deberá garantizar que las PQRSD sean respondidas dentro de los términos de ley.</p>	<p>Jefes de cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p>	N.A
28	<p>PROYECTAR COMUNICACIÓN DE RESPUESTA AL PETICIONARIO</p> <p>Recopilada y consolidada la información necesaria para responder de fondo la PQRSD, el funcionario o contratista</p>	<p>Jefes de cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista designado</p>	Comunicación de respuesta

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 02 FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	designado por el jefe de la dependencia, debe proyectar la comunicación de respuesta dirigida al peticionario. Nota: La comunicación de respuesta debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos o externos establecida en el SGC.	en cada dependencia	
29	SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LA COMUNICACIONES Las comunicaciones pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico). Si el medio seleccionado es el Correo Electrónico se deberá continuar con la actividad No. 30 “Enviar comunicaciones por correo electrónico” Si el medio seleccionado es la Correspondencia se deberá continuar con la actividad No. 31 “Radicar en la unidad de correspondencia las comunicaciones” .	Jefes de cada dependencia Funcionario o contratista designado en cada dependencia	N.A
30	ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRONICO El funcionario designado por el jefe de la dependencia deberá enviar desde el correo institucional de la dependencia al correo electrónico suministrado por el peticionario, la comunicación de respuesta de su PQRSD. <u>Continuar con la actividad No. 33 “Hacer seguimiento interno al trámite de las PQRSD”</u>	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	Correo electrónico de respuesta
31	RADICAR COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas en la Unidad de Correspondencia.	Mensajero, auxiliar o asistente de cada dependencia	Radicado de comunicación
32	REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta la Unidad de Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones al destinatario, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u> .	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
33	HACER SEGUIMIENTO INTERNO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD El funcionario designado por el jefe de cada dependencia,	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 02 FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	<p>debe realizar seguimiento continuo al estado de las PQRSD asignadas a su dependencia, verificando que se cumplan los tiempos de respuesta y gestionando el oportuno trámite de las mismas.</p> <p>Nota: el funcionario designado en cada dependencia deberá registrar el seguimiento en la Base de Datos "Radicación y Seguimiento a PQRSD".</p>		
34	<p>ELABORAR Y ENVIAR A LA UAC REPORTE MENSUAL DE RECEPCION Y TRÁMITE INTERNO A PQRSD</p> <p>Mensualmente y dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, cada dependencia, debe elaborar el reporte del estado de las PQRSD recibidas y tramitadas en la dependencia, y enviarlo a la UAC por medio de correo electrónico u otro medio digital. Dicho informe debe ser registrado y presentado en el UC-Fr03 Informe de Atención a PQRSD - Dependencias.</p> <p>Nota: El reporte debe incluir todas las PQRSD que fueron recibidas, tramitadas o trasladadas a otras dependencias o entidades en el mes inmediatamente anterior.</p> <p>Nota: El reporte a enviar a la UAC debe estar en el mismo formato de la base datos "Radicación y Seguimiento a PQRSD" en Excel, NO se debe enviar en formatos diferentes como por ejemplo PDF.</p>	<p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p>	<p>UC-Fr03 Informe de Atención a PQRSD - Dependencias</p>
35	<p>ELABORAR INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSD INSTITUCIONALES</p> <p>Mensualmente dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, la Unidad de Atención Ciudadana deberá elaborar el informe consolidado del estado de todas las PQRSD institucionales, basada en los informes mensuales presentados por las dependencias de la Corporación. Dicho informe debe ser registrado y presentado en el UC-Fr04 Informe Consolidado de Atención a PQRSD.</p> <p>Nota: este informe solo incluirá reporte de las PQRSD que sean recibidas por los dos canales oficiales establecidos en la Corporación.</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso Funcionarios o Contratistas de la UAC</p>	<p>UC-Fr04 Informe Consolidado de Atención a PQRSD</p>
36	<p>REALIZAR EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN</p> <p>La Oficina Coordinadora del Control Interno realizará evaluaciones aleatorias y por muestreo a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante el Senado, Acorde a los lineamientos establecidos en el procedimiento <i>CI-Pr02 Evaluación</i></p>	<p>Coordinador Oficina Coordinadora de Control Interno</p>	<p>Resultados evaluaciones de satisfacción.</p>

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
		VERSIÓN: 02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
	<u>Satisfacción de Usuarios</u> También hará la evaluación a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los PQRSD.		

7. PUNTOS DE CONTROL

- Hacer seguimiento al trámite interno de las PQRSD en cada una de las dependencias y apoyados en el diligenciamiento de la base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”.
- Hacer consolidación de los informes de las PQRSD institucionales remitidos por las dependencias y la Unidad de Correspondencia por parte de la Unidad de Atención Ciudadana.
- Realizar la evaluación a la satisfacción de los peticionarios por parte de la Oficina Coordinadora de Control Interno.

8. BASE LEGAL

- Constitución Política Art. 1, 2, 13, 23, 45, 74, 79, 83, 84, 209 y 270.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 5ª de 1992
- Ley 1147 de 2007
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1680 de 2013
- Ley 1581 de 2012
- Ley 734 de 2002
- Ley 1450 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1369 de 2009
- Decreto 2639 de 2009
- Decreto 3649 de 2010
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 103 de 2005
- Decreto 1494 de 2015
- Decreto 852 de 2013
- Conpes 3649 de 2010
- Conpes 3650 de 2010
- Resolución 1120 de 2014 del Ministerio de las TIC
- NTC-5854
- NTC-6047
- Estrategia Integral de Atención al Ciudadano

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD	CODIGO: UC-Pr02
		VERSIÓN: 02
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-05-19

9. ANEXOS

- Anexo 1: Flujograma recepción y trámite de PQRSD

10. FORMATOS

- UC-Fr01 Formato Recepción de Quejas, Reclamos o Denuncias
- UC-Fr0x Informe de Atención a PQRSD – Dependencias (se anexa)
- UC-Fr0x Informe Consolidado de Atención a PQRSD. (se anexa)

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- UC-Ca01 Caracterización Proceso Gestión de Atención Ciudadana
- GA-Pr01 Procedimiento Recepción y Envío de Correspondencia
- CI-Pr02 Procedimiento Evaluación Satisfacción de Usuarios
- Resolución 038 del 25 de mayo de 2015 “por la cual se delega la representación judicial sobre asuntos legislativos al titular de la Secretaria General del Senado de la Republica”

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN
01	Por el cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento “ Subproceso derechos de petición PA03-S01 y del Subproceso atención de quejas, reclamos y sugerencias PA03-S02 ”	2015-11-13
02	Se incluyó el término “sugerencia” en todas las actividades del procedimiento quedando la sigla actual como PQRSD, se modificó y adicionó la terminología del documentos, se incluyó el código postal en las condiciones generales, se incluyó la obligación de radicar en correspondencia las PQRSD que se reciben en las dependencias y se eliminó el seguimiento por parte de la Unidad de Atención Ciudadana.	2016-05-19

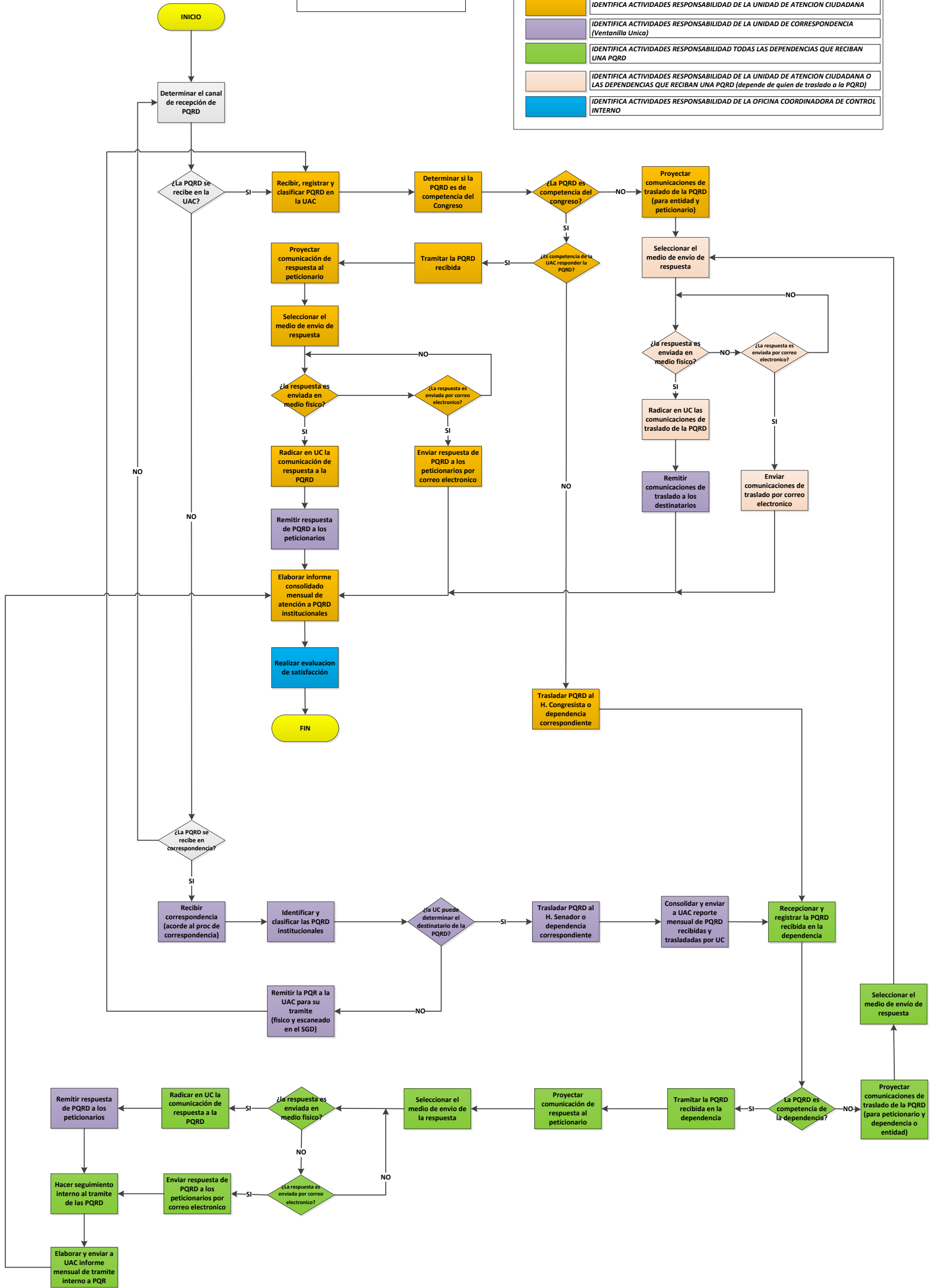
ANEXO 1: FLUJOGRAMA RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRD

SIGNIFICADO SIGLAS

PQRD: peticiones, quejas, reclamos, denuncias
UAC: unidad de atención ciudadana
UC: unidad de correspondencia

CONVENCIONES DE RESPONSABILIDADES

	IDENTIFICA EL INICIO Y EL FIN DEL FLUJOGRAMA
	IDENTIFICA ACTIVIDADES GENERALES DE APOYO A LA METODOLOGIA DEL FLUJOGRAMA
	IDENTIFICA ACTIVIDADES RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA
	IDENTIFICA ACTIVIDADES RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA (Ventanilla Unica)
	IDENTIFICA ACTIVIDADES RESPONSABILIDAD TODAS LAS DEPENDENCIAS QUE RECIBAN UNA PQRD
	IDENTIFICA ACTIVIDADES RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA O LAS DEPENDENCIAS QUE RECIBAN UNA PQRD (depende de quien de traslado a la PQRD)
	IDENTIFICA ACTIVIDADES RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: M. P. Vanegas	Nombre: Monica Patricia Vanegas	Nombre: GRUPO EVALUADOR SGC
Cargo: Coordinadora UAC	Cargo: Coordinadora Unidad Atención Ciudadana	No. Acta y Fecha: 020 del 19 de mayo de 2016