

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	1 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

1. OBJETVO

Dar respuesta en forma eficiente y oportuna a las peticiones, quejas, solicitudes, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, usuarios y/o partes interesadas, ante la Agencia de Desarrollo Rural, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y/o felicitaciones presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, y finaliza con la comunicación de la respuesta, el desistimiento o el traslado por falta de competencia y, el informe de seguimiento a la gestión realizada por las dependencias de la Agencia.

3. MARCO NORMATIVO APLICABLE

- Constitución Política de Colombia, Artículos 23 y 74.
- 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".
- 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".
- Ley 1437 de enero 18 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 962 del 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". Capítulo 1 y 3.
- Ley 5 del 17 de junio de 1992, "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes. Artículo 258".
- Ley 1381 de 2010 Ley de Lenguas Nativas.
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 103 de 2015. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República. Capítulo 3 y 4.
- Decreto 1377 de 2013 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012).
- Decreto 2623 de 2009 (Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).
- Decreto 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).

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	2 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

3. MARCO NORMATIVO APLICABLE

- Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública). Título 1 – cap.1, Título 2 cap. 2 y 7.
- Decreto 1499 de 2017 (Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015).
- CONPES 3649 (Crea la Política Publica de Servicio al Ciudadano).
- Resolución No. **074 del 2023** (Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural).

4. DEFINICIONES

- **SGDE:** Sigla asignada para el Sistema de Gestión de Documento Electrónico
- **Canal:** Espacio, escenario o medio a través del cual se presta un servicio al ciudadano en la Agencia de Desarrollo Rural.
- **Petición:** Entiéndase por petición toda solicitud mediante la cual una persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que determine la ley, se le expida un pronunciamiento oportuno. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular o general, y a obtener pronta resolución. El plazo para resolverla es dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Petición de Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Términos de Respuesta: Persona natural o jurídica privada 10 días hábiles, siguientes a la recepción - Entidad pública o ente de control, 10 días hábiles siguientes a la recepción - Miembros del congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Petición de Acceso a información pública:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia de Desarrollo Rural, con el fin de conocer sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, y en posesión de la Agencia, bien sea que la genere, obtenga, adquiera, o controle. Término de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Petición de documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia de Desarrollo Rural, con el fin de obtener copia auténtica o fotocopias de documentos que reposan en la Entidad. Términos de Respuesta: 10 días hábiles, siguientes a la recepción.
- **Petición de consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia de Desarrollo Rural, relacionado con los temas a su cargo y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es de obligatorio cumplimiento. Términos de Respuesta: 30 días hábiles, siguientes a la recepción.
- **Sugerencia:** Presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Agencia. Términos de Respuesta: 15 días hábiles, siguientes a la recepción.
- **Consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia de Desarrollo Rural, relacionado con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es de obligatorio cumplimiento. Términos de Respuesta: 30 días hábiles, siguientes a la recepción.
- **Reclamo:** Cualquier 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. Los reclamos deben ser resueltos,

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	3 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

4. DEFINICIONES

- atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.
- **Queja:** Es la insatisfacción verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, público o privada a la Agencia con respecto a la conducta o actuar de un Servidor Público y/o contratista de la Entidad, en desarrollo de sus funciones y/u obligaciones. Términos de Respuesta: 10 días hábiles, siguientes a la recepción.
 - **Denuncia:** Es la declaración que efectúa una persona para poner en conocimiento unos hechos que pueden llegar a constituir un delito, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
 - **Unidad Técnica Territorial - UTT:** Dependencia de la Agencia, mediante la cual se ejercen las funciones a nivel nacional, contenidas en el artículo 22 del Decreto 2364 de 2015 y en el Acuerdo Agencia de Desarrollo Rural No. 006 de 2016.
 - **PQRSDF:** Abreviatura que corresponde a Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones.
 - **TRD:** Tabla de Retención Documental es un instrumento archivístico orientado a permitir la clasificación documental de la entidad acorde a su estructura orgánico - funcional, en el que se señalan los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las dependencias.
 - **Tutela / Jurídica:** Son ingresos provenientes de la Rama Judicial del Poder Público y se deben remitir de manera inmediata a la Oficina Jurídica. El tiempo de respuesta lo define la Oficina Jurídica.
 - **Tipificación:** Asignación de la modalidad de petición que corresponda al contenido de la comunicación presentada ante la Agencia.
 - **Asesoría y orientación:** Hace referencia a la información o indicaciones brindadas al Ciudadano, frente a un tema institucional de su interés.

5. CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Los servidores públicos y contratistas de la Agencia de Desarrollo Rural deben revisar diariamente su sistema de gestión de documento electrónico dispuesto por la Agencia para la correspondiente gestión y trámite de las PQRSDF que le han sido asignadas. En caso de evidenciar una asignación errónea, deberá devolverla a quien se lo asignó, y este a su vez deberá hacerlo hasta llegar hasta el Equipo de Gestión Documental para que sea reasignado al competente.
- En caso de advertir la presencia de un ciudadano en condición de discapacidad el equipo de profesionales de Servicio al Ciudadano de la sede central y la UTT, dará prioridad al servicio y orientación requerido y contará con el apoyo de las herramientas CONVERTIC y CENTRO DE RELEVO ubicadas en la página web www.adr.gov.co para soportar la atención a este grupo de ciudadanos.
- Ningún servidor público, contratista o colaborador de la Agencia de Desarrollo Rural está autorizado para suministrar a los ciudadanos información personal de correo electrónico o número de teléfono. Los únicos canales válidos y oficiales de comunicación con la ciudadanía son los descritos en el presente documento.
- Las PQRSDF que lleguen directamente a los correos institucionales de los servidores públicos o contratistas de la Agencia, deben ser remitidos, inmediatamente, para su radicación, al correo institucional: correspondencia@adr.gov.co Los términos para brindar respuesta comienzan a contarse a partir del día hábil siguiente a la fecha de su radicación en la agencia.
- Las respuestas a las PQRSDF deberán ser firmadas por los servidores públicos designados por la Entidad y serán tramitadas en su Sistema de Gestión de Documento Electrónico.

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	4 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

- La Respuestas debe cumplir los siguientes elementos:
 1. Ser tramitada en el SGDE, tener la fecha asignada por el sistema y tener el número de radicado que asigne el sistema.
 2. Los lineamientos y términos establecidos en la resolución interna No. 074 del 2023.
 3. Datos completos del ciudadano que realizo la PQRSDF, suministrados en el documento presentado ante la Agencia (Nombre, Dirección, teléfono, correo electrónico, etc.) y verificar que correspondan a los registrados en la solicitud (acorde con la información disponible). Si es anónima, proceder según la resolución 074 del 2023.
 4. En la gestión de la PQRSDF es necesario verificar que el radicado de ingreso de la PQRSDF y el de la respuesta de la misma, se encuentren debidamente asociados en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico, de lo contrario el sistema reportara la PQRSDF como no atendida.
 5. La respuesta deberá ser completa, de fondo, en lenguaje claro y preciso, y atender lo requerido.
 6. La respuesta en cuanto a: su completitud, fondo, y lenguaje debe ser verificada por el jefe inmediato, antes de proceder a su firma.
 7. La respuesta debe contener la identificación de la persona que proyectó y la firma del autorizado.
 8. Verificar que, en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico, esté la evidencia de la respuesta, en PDF y firmada, así como la certificación de envío de la respuesta al peticionario, para salvaguardar la trazabilidad.
 9. Toda PQRSDF tramitada deberá contar con una TRD asignada acorde con la naturaleza del requerimiento, y hacer parte de un expediente.
- Las peticiones elevadas en lenguas nativas, si son presentadas de forma verbal, se grabarán y/o filmarán con los equipos móviles asignados en cada UTT y nivel central o con los equipos del servidor público o contratista, en caso de encontrarse en el territorio; en todo caso, procurando la aprobación del peticionario y atendiendo la política de tratamiento de datos. Seguidamente, solicitar mediante correo electrónico al equipo de servicio al ciudadano, del nivel central o UTTs, facilitar la lista de intérpretes oficiales con la que cuente el Ministerio de Cultura. En caso de que estas sean elevadas de forma escrita, se recepcionarán por parte del servidor o contratista a cargo, y las allegará al correo institucional: correspondencia@adr.gov.co, informando, al mismo tiempo que se trata de una petición en lengua nativa, para que el equipo de Servicio al Ciudadano realice la respectiva gestión enunciada.
- Una vez se cuente con la respectiva interpretación del contenido de la petición, el encargado de gestionarla proyectará la respuesta, para ser interpretada en la lengua nativa y así proceder a remitir la respuesta al ciudadano y cargar los soportes en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDE).

GENERALIDADES

- El ejercicio del derecho de petición ante la Agencia de Desarrollo Rural es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado y/o intermediario.
- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en forma respetuosa ante la Agencia de Desarrollo Rural y a obtener respuesta a las mismas.
- Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Agencia de Desarrollo Rural 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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, adelantar un trámite, pedir

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	5 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

información, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- Se debe tener en cuenta particularmente La Resolución 074 del 2023, “Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural y el acceso a información pública”, así como las normas que, de manera específica, regulan el derecho constitucional de petición, y dejar evidencia de la trazabilidad del trámite.
- No podrá exigirse, al peticionario, copia o fotocopia de documentos que reposen en la Agencia o a los que ésta tenga facultad para acceder.
- Toda petición, queja, sugerencia, reclamo, felicitación o denuncia, escrita y presentada de manera física, debe ser radicada en la Ventanilla de Correspondencia de la Agencia de Desarrollo Rural o en las Unidades Técnicas Territoriales, a nivel nacional, para su respectivo trámite.
- Todo servidor público o contratista, tiene el deber de dar respuesta a las PQRSDF, de acuerdo con las funciones del área y cumpliendo los términos de ley sobre oportunidad, celeridad y eficacia, y, al momento de proyectar respuestas, debe tener en cuenta el presente procedimiento PR-PSC-001 de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como el Protocolo de Atención al Ciudadano.
- La respuesta al derecho de petición se garantiza con la entrega física del documento al peticionario, en la dirección registrada en el sistema de gestión de documento electrónico. En el caso de correo electrónico, se entenderá dada con el envío de la contestación, desde el correo oficial de la entidad al correo electrónico registrado y la certificación del 4-72 de su envío. En ambos casos se dará por terminado el trámite.
- Las solicitudes presentadas por entes de control y/o congreso, se resuelven en los términos previstos en la ley para cada uno de ellos, salvo que estas contengan un plazo diferente, en cuyo caso primara, este último. Estas peticiones deben ser resueltas atendiendo lo señalado en la resolución que reglamenta el derecho de petición al interior de la Agencia.

Los canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos podrán solicitar información, iniciar trámites y/o presentar una PQRSDF sobre temas de competencia de la Entidad son:

- Canal presencial:

En las oficinas de la Agencia de Desarrollo Rural en la ciudad de Bogotá D.C. y/o en las oficinas donde la Agencia tenga Unidades Técnicas Territoriales –UTT- en el territorio nacional.

En caso de identificarse que el Ciudadano requiere presentar una PQRSDF, se recibe mediante el hipervínculo para presentar PQRSDF disponible en la página web www.adr.gov.co y se le suministra de inmediato el número de radicado al ciudadano.

- Canal escrito.

Radicación de comunicaciones y correspondencia en las oficinas de la Agencia de Desarrollo Rural en la ciudad de Bogotá D.C. y/o en las oficinas donde la Agencia tenga Unidades Técnicas Territoriales –UTT- en el territorio nacional.

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	6 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

- Canal telefónico:

- PBX (1) +57 (601) 748 22 27 Ext. 5400 – 5402
- Línea gratuita nacional 01 8000189889.
- Línea Celular +57 316 834 1665
- WhatsApp: +57 316 834 1665

NOTA. El canal telefónico oficial de la Agencia de Desarrollo Rural es el señalado previamente.

En caso de identificarse que el Ciudadano requiere presentar una PQRSDF, se recibe mediante el hipervínculo para presentar PQRSDF disponible en la página web www.adr.gov.co y se le suministra de inmediato el número de radicado al ciudadano.

- Canal virtual:

- Correo electrónico institucional: correspondencia@adr.gov.co. Este canal es administrado por el equipo de Gestión Documental y las PQRSDF recibidas, serán radicadas en el sistema de gestión de documento electrónico, para su respectivo trámite.

Enlace en la Página web de la Agencia es www.adr.gov.co, en la sección: atención y servicios a la ciudadanía – PQRSDF se diligencia el formulario de presentación de la PQRSDF, el cual asigna un número de radicado de manera automática.

- Canal denuncias de corrupción:

- Correo electrónico: denuncias@adr.gov.co
- +57 (601) 747 78 27

Este canal es atendido por el servidor público o contratista designado, quien atenderá los requerimientos según el procedimiento establecido para tal fin.

- Canal redes sociales:

Este canal opera de manera excepcional y sólo si se encuentra habilitada la funcionalidad de mensaje directo. En estos casos, el servidor o responsable del manejo de la cuenta de la Agencia de Desarrollo Rural, en la red social respectiva, deberá remitir la solicitud de información o inicio de trámite al canal virtual o, al canal denuncias de corrupción, si este es el caso, e informar de la remisión al solicitante.

ESTRATEGIA DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

Contempla tres (3) niveles de atención a saber:

Primer Nivel de servicio:

- Para el Canal Escrito: El Equipo de Servicio al Ciudadano será el encargado de atender este nivel, en cuanto a:
 1. Peticiones incompletas
 2. Remisiones por competencia
 3. Peticiones Irrespetuosas sin requerimiento específico, las cuales serán archivadas, de acuerdo con la ley que reglamenta el derecho de petición.

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	7 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Por su parte, el Equipo de Gestión documental, será el responsable de tramitar:

4. Peticiones de copias

- Para el canal presencial, telefónico y chat: El Equipo de Servicio al Ciudadano será el competente para conocer y resolver los requerimientos de asesoría y orientación, así como informar sobre el estado del trámite de las peticiones presentadas por el Ciudadano, siempre que el colaborador posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara y concreta frente al caso consultado.

Esta gestión se realiza teniendo en cuenta los protocolos de servicio definidos por la Agencia de Desarrollo Rural.

- Canal Virtual. El equipo de Gestión Documental, será el responsable de recibir, radicar y asignar para el trámite competente, los requerimientos recibidos a través del correo electrónico institucional.

NOTA.

1. Este nivel NO se aplicará cuando el peticionario requiera un pronunciamiento concreto y escrito sobre su caso o situación particular.
2. El equipo de Servicio al Ciudadano adelantará la sensibilización del presente procedimiento y derecho de petición.

Para la atención del primer nivel, las diferentes dependencias de la Agencia serán las responsables de suministrar y actualizar de manera permanente los insumos e información para que el equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental (copias) pueda responder a los requerimientos de la ciudadanía. Estos insumos deberán ser publicados y actualizados en la página web de la entidad, y contemplan, entre otros, la identificación de preguntas frecuentes; respuestas tipo; información actualizada sobre campañas, estrategias, programas y modelos, entre otros.

Segundo Nivel de servicio

- Para el canal escrito: Este nivel será atendido por las distintas dependencias de la Entidad, según su competencia, y comprende:
- Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un Área o acceso a una información particular.
- Peticiones de consulta, acceso a información pública, reclamos, sugerencias, prioritarias o preferentes, solicitudes en materia de ejecución contractual, solicitudes de entidades públicas
- Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia de Desarrollo Rural.
- Para canal Presencial, Telefónico y Virtual: Este nivel será atendido por las distintas dependencias de la Entidad según su competencia, y comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el Equipo de Servicio al Ciudadano, a todas las dependencias de la Agencia.

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	8 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

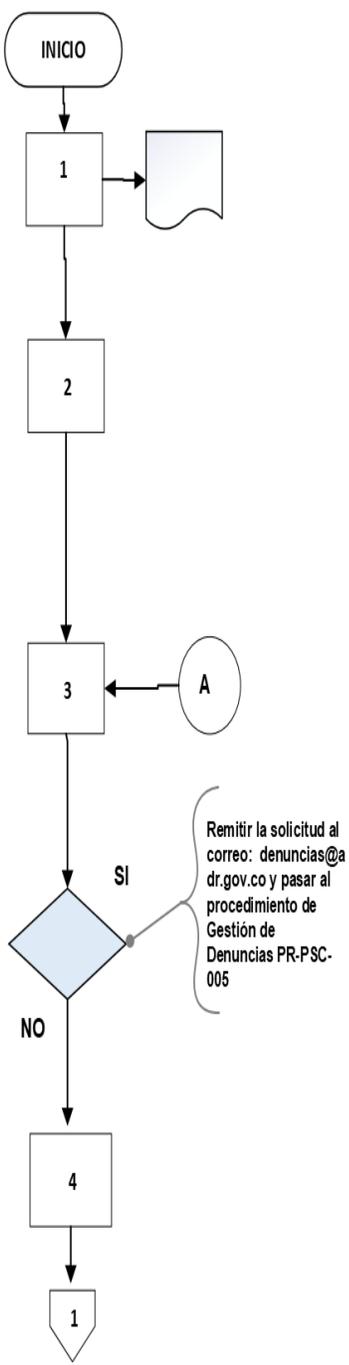
Tercer Nivel de Servicio:

Este nivel será atendido por las distintas áreas de la Entidad, según su competencia, previa articulación por parte del servidor público o contratista de presidencia de la Entidad y/o secretaria general, que tenga a cargo la atención de solicitudes de entes de control (Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo y Procuraduría General de la Nación) o Congreso.

Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un área de la Agencia de Desarrollo Rural o acceso a una información particular.

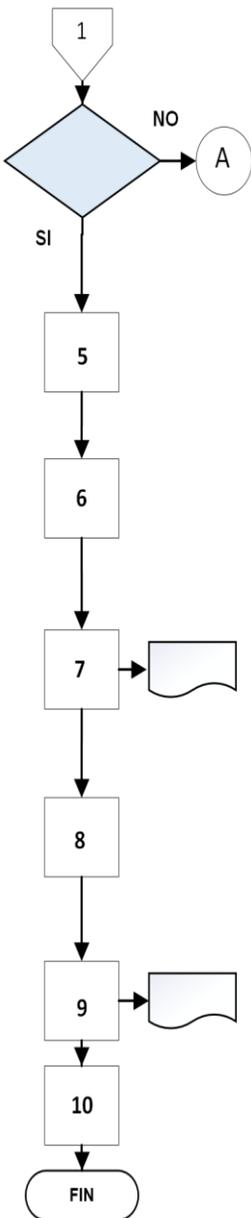
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	Versión	06
		Página	9 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

6. DESARROLLO								
SIMBOLO								
SIGNIFICADO	Terminador (Inicio o Fin de un proceso)	Actividad	Decisión (si o no)	Conector de página	Conector (Conector con otros procesos)	Línea de flujo (Dirección y sentido del flujo del proceso)	Documento	Comentario
DIAGRAMA DE FLUJO	NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO				
	1	Presentar una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia a través de los canales establecidos en la Agencia de Desarrollo Rural.	Ciudadano	Documento, correo, llamada telefónica Visita presencial. Página web o Formato F-PSC-002				
	2	<p>Recibir el requerimiento:</p> <p>Si se recibe en el canal escrito, esta debe ser radicada en las ventanillas de radicación de la sede central y/o unidades técnicas territoriales UTT.</p> <p>Si es recibida por correo electrónico, debe ser radicada en el sistema. NOTA: Todas las solicitudes que se reciban en los correos electrónicos institucionales deberán ser reenviadas al correo: correspondencia@adr.gov.co para su respectiva radicación y asignación a la dependencia competente de la gestión.</p>	Equipo de servicio al ciudadano. Equipo de Gestión Documental	Sistema de Gestión de documento electrónico SGDE Número deradicado de la PQRSDF				
	3	Leer, analizar, tipificar y asignar el documento (PQRSDF) a la dependencia responsable de la gestión, de acuerdo con los niveles de servicio ya descritos.	Contratista y/o servidor público designado de gestión documental.	Tipificado y asignado en el sistema de gestión de documento electrónico SGDE.				
		<p>¿El contenido de la solicitud es una denuncia?</p> <p>SI Remitir la solicitud al correo: denuncias@adr.gov.co o reasignar al usuario responsable del canal de denuncias el SGDE. Se pasa al procedimiento de gestión de denuncias y FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>NO Continuar con la actividad 4.</p>						
	4	Revisar, proyectar respuesta, y cargar documento de respuesta en el sistema de gestión de documento electrónico SGDE, según lo definido en las condiciones especiales de este procedimiento.	Contratista y/o Servidor público responsable del trámite (todas las dependencias)	Respuesta en el Sistema de gestión de documento electrónico SGDE				

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD	Versión	06
		Página	10 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

6. DESARROLLO								
SIMBOLO								
SIGNIFICADO	Terminador (Inicio o Fin de un proceso)	Actividad	Decisión (si o no)	Conector de página	Conector (Conector con otros procesos)	Línea de flujo (Dirección y sentido del flujo del proceso)	Documento	Comentario
DIAGRAMA DE FLUJO	NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO				
		¿La gestión de la PQRSD es competencia de funcionario público y/o contratista? SI Continuar con la actividad 5 NO Continuar con la actividad 3 - En caso de no ser competente para la gestión de la PQRSD, se debe devolver de inmediato quien lo asigno.						
	5	Firmar la respuesta a la PQRSD.	Servidor público responsable de la firma.	Respuesta firmada en el Sistema de Gestión de documento electrónico SGDE				
	6	Comunicar y remitir la respuesta de la Agencia al peticionario. Incluir el certificado de envío recibido en el radicado padre del Sistema de gestión de documento electrónico SGDE.	Equipo de gestión documental.	Sistema de Gestión de documento electrónico SGDE				
	7	Realizar seguimiento mensual a la gestión PQRSD en el que se relaciona el estado actual de las mismas, con las siguientes precisiones: vencidos, en términos y contestados.	Servidor Público/ o contratista responsable - Servicio al ciudadano	Informe mensual de seguimiento.				
	8	Aprobar y enviar el informe mensual de seguimiento a la atención y trámite de las PQRSD	Secretaria General	Correo electrónico enviado a los vicepresidentes y jefes de oficina				
	9	Elaborar un informe trimestral de seguimiento a las respuestas brindadas por la Agencia en el que se analiza los elementos definidos para la gestión de la respuesta	Servidor Público/ o contratista de Servicio al Ciudadano.	Reporte generado SGD o Matriz de seguimiento PQRSD F-PSC-011 diligenciada. Correo electrónico.				
	10	Aprobar y publicar el informe trimestral de seguimiento a la atención y trámite de las PQRSD Fin del procedimiento.	Secretaria General	Publicación en página web				

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-001
	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD F	Versión	06
		Página	11 de 11

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Resolución 074 del 2023 vigente de la Agencia de Desarrollo Rural Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de losservicios a cargo de la Agencia.
- Formato Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias F-PSC-002
- Matriz de seguimiento PQRSD F-PSC-011

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	08/Sep/2017	Versión Inicial
2	17/Ago/2018	Implementación del Aplicativo de Gestión Documental
3	11/Dic/2019	Actualización Procedimiento por adopción aplicativoORFEO en las 13 UTT.
4	06/Jul/2020	En la actualización de la versión 3 del 11 de diciembre de 2019 se modificó la clasificación de las entradas A- AA-AAA Por la clasificación según su grado de prioridad en 13 clases, teniendo como guía principal el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. En las definiciones se agrega la sigla SGD. Se ajustan las actividades del procedimiento. Se ajusta la actividad 6 correspondiente al seguimiento de PQRSD. Se ajustan los responsables de las actividades 5,6,7,8,9 Se incluye el formato F-PAC-008 el cual permite realizarmayor control y seguimiento a las PQRSD.
5	02/Jul/2021	A raíz de la auditoría realizada en el 2020 se implementa la actividad de cambio y ajuste del procedimiento de Gestión de PQRSD, esta actualización se cambia el objetivo del procedimiento, se ajusta la normatividad y se incluyen 2 nuevos formatos de control de PQRSD (F-PAC-010) y (F-PAC-011).
6	21/abril/2023	Actualización del procedimiento, desde el objetivo, alcance, base legal, definiciones, condiciones especiales, Desarrollo y documentos asociados. Documento aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N. 5 del 21 de abril del 2023.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mónica Franco Toro Cargo: Contratista Dependencia: Secretaría General - Servicio al ciudadano	Nombre: Vanessa Katerine Villamizar Mogollón Cargo: Contratista Dependencia: Oficina de Planeación- Equipo SIG Nombre: Hilda Ramírez Cargo: Contratista Dependencia: Secretaría General – Servicio al ciudadano	Nombre: Elizabeth Gómez Sánchez Cargo: Secretaria General Dependencia: Secretaría General