

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -
PQRS**Código:** [REDACTED]**Versión: 7****Fecha: 23/Ago/2019****Clasificación: 1. Restringido****TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. CONSIDERACIONES GENERALES
6. CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS
7. CONTENIDO
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS
9. ANEXOS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, direccionamiento, y atención oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); presentadas ante la Entidad.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para los servidores públicos responsables de la recepción, direccionamiento, y atención de las PQRS, presentadas ante la Entidad de manera escrita o verbal; de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos, o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Inicia con la recepción de las peticiones presentadas por escrito o verbalmente a través de los canales habilitados por la Entidad y finaliza con la respuesta que deberá darse en los plazos establecidos en la ley.

3. RESPONSABILIDADES

El Director de Gestión Institucional es el responsable de velar por el adecuado cumplimiento de las actividades previstas para la atención de PQRS; para ello debe coordinar lo necesario con las diferentes partes involucradas, y facilitar las socializaciones o sensibilizaciones, de ser necesarias, a los servidores públicos que participan de los lineamientos establecidos.

Así mismo, es responsable de:

1. Establecer el espacio idóneo para la Atención al Ciudadano.
2. Designar los servidores públicos responsables de la atención de PQRS, que interponga el ciudadano a la Entidad.
3. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos de acuerdo con los niveles de seguridad de la Entidad.
4. Estudiar los casos en los cuales se detecta desatención en las peticiones y extemporaneidad en la respuesta.
5. Atender las peticiones recibidas en el marco de la gestión contractual de la Entidad, de acuerdo con la delegación establecida en la Resolución 10 de 2011 y 125 de 2015.
6. En caso de presuntas quejas interpuestas, solicitar al Grupo Control Disciplinario Interno – GOCDI, el análisis y apertura del respectivo proceso cuando así lo amerite.

Adicionalmente, son responsables:

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

Los servidores públicos responsables de la Atención al Ciudadano, de:

1. Orientar e informar a las personas que contacten la entidad por los canales autorizados por la Entidad para la prestación del servicio al ciudadano.
2. Administrar los canales de comunicación autorizados por la Entidad para la presentación de PQRS.
3. Remitir las peticiones de manera oportuna a las dependencias que por manejo y conocimiento de la información y/o documentación objeto de la petición deban intervenir en la respuesta, siguiendo las responsabilidades descritas en el presente procedimiento.
4. Realizar el seguimiento y control del cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.
5. Elaborar periódicamente los informes establecidos en la normatividad vigente y realizar la difusión correspondiente.

El Jefe de la Oficina Jurídica, de suscribir las respuestas a los derechos de peticiones que tengan relación con:

1. Traslado a las autoridades competentes de las solicitudes que no son resorte de la Entidad, y que deban ser atendidas, tramitadas y resueltas por otro ente estatal. Se dará tratamiento conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2. Peticiones que eleven los ciudadanos en ejercicio del derecho de acceso a la información pública de que trata el artículo 74 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley Estatutaria 1712 de 6 de marzo de 2014, siempre y cuando aquellas consistan en el rechazo o la denegación de la información solicitada, a excepción de la respuesta a las solicitudes de información que se relacionan con los documentos a los que se refiere el artículo primero (1º) del Decreto No. 1303 de 11 de julio de 2014.
3. Peticiones que sean de competencia del Director General de la Entidad y que no haya sido delegadas en otros servidores públicos de la Entidad.
4. Peticiones las cuales se refieran a la expedición de copias de documentos que reposen en la Entidad.

El Coordinador Grupo Interno de Trabajo Talento Humano, de suscribir las respuestas a los derechos de peticiones que tengan relación con peticiones que eleven los candidatos interesados en el proceso de selección para el ingreso a la planta de personal de la Entidad, a excepción de las respuestas cuyo contenido consista en la negación de la información por tener esta última el carácter de reservado.

El responsable o servidor público designado de cada proceso/dependencia de gestionar de manera oportuna y satisfactoria las PQRS que interpongan los ciudadanos a la Entidad.

Los servidores públicos de la Entidad de Informar a la oficina de atención al ciudadano sobre las comunicaciones oficiales que corresponden a derechos de petición para proceder a su registro y direccionamiento.

4. DEFINICIONES

- 1. Atención al ciudadano:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- 2. Comunicaciones oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado (Acuerdo 060 de 2001 del AGN).
- 3. Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del servidor público. No generan trámites para las instituciones. (Acuerdo 060 de 2001).
- 4. Denuncias:** es el deber ciudadano que se concreta en el acto de poner en conocimiento de las autoridades aquellos hechos o conductas con los que se puede estar incurriendo en una conducta irregular. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

- 5. Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige una comunicación u objeto. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- . DIGEI:** Dirección de Gestión Institucional.
- 7. Petición de información:** Es el derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos información sobre lo solicitado. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- 8. Petición de interés general:** Por medio de éste se solicita a la autoridad pública, para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- 9. Petición de interés particular:** Por medio de éste se busca proteger los derechos de la persona que lo formula. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN).
- 10. Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. . (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- 11. Canal Correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal. (Guía administración de comunicaciones oficiales AGN).
- 12. Canal Presencial:** Servicio presencial en puntos de atención, oficinas de servicio, ventanillas únicas o centros integrados de servicio (CIS), cualquiera que sea su cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido de que, para la ciudadanía, este equipo representa el contacto directo con la Administración Pública. (Guía protocolo atención al ciudadano V2, DNP-PNSC)
- 13. Canal Telefónico:** Canal telefónico, la relación no presencial con el ciudadano. (Guía protocolo atención al ciudadano V2, DNP-PNSC)
- 14. Canal virtual:** integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como chat, correo electrónico y redes sociales. (Guía protocolo atención al ciudadano V2, DNP-PNSC)
- 15. Canales de Atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la administración pública y del Estado en general.
- 16. Derecho de Petición:** Facultad que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades o ante las organizaciones privadas, por motivos de interés general o particular, y obtener pronta resolución sobre las mismas. Mediante éste se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- 17. Petición verbal:** Aquella solicitud elevada ante la Entidad, que formule cualquier persona de manera oral, presencial o no presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio para la comunicación o transferencia de voz. (Decreto 1166 de 2016)
- 18. Cuenta de correo electrónico:** Servicio online que provee un espacio para la recepción, envío y almacenamiento de mensajes de correo electrónico.
- 19. GOCDI:** Grupo de control disciplinario interno. Dependencia que conforme a la ley disciplinaria, tiene a su cargo el ejercicio de la función disciplinaria.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Como Entidad del Estado, el Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia – DNI, está orientado al cumplimiento de los fines esenciales del Estado, dentro de los cuales se encuentra el servir a la comunidad; motivo por el cual pone a disposición un equipo de trabajo con el fin de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos, conforme a la normatividad vigente y los lineamientos establecidos en el Manual:

- **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

SOLICITUDES VERBALES

Las solicitudes verbales podrán ser presentadas por personas, grupos de personas, entidades privadas, entidades públicas y demás organizaciones en cualquier tiempo a través de los siguientes canales autorizados:

- Atención al ciudadano para recepción de peticiones.
- La página web de la Entidad www.dni.gov.co
- La línea de atención al ciudadano establecida únicamente para tal fin.

La recepción de la petición verbal, se hará en términos y condiciones establecidas en la normatividad vigente, aún por fuera de las horas de atención al público, para lo cual la Entidad tiene habilitado los medios tecnológicos o electrónicos necesarios.

Toda solicitud interpuesta de forma verbal se atenderá conforme al presente procedimiento y tendrá el tratamiento acorde a la normatividad vigente; así la petición corresponda a un traslado por competencia.

En caso de ser verbal, sin importar el idioma, la lengua nativa o dialecto oficial; si la persona está de acuerdo con ser grabada se dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción si lo amerita al igual que su respuesta, de lo contrario se consignará la petición en medio escrito.

CRITERIOS DE DIGITALIZACIÓN

Para determinar si una PQRS y sus anexos deben ser digitalizados e incorporados en el aplicativo establecido para la Entidad, se debe tener en cuenta el Manual de Gestión Documental, numerales 7.2 PRODUCCIÓN DOCUMENTAL y 7.2.1. Criterios de cumplimiento en la digitalización de documentos en el sistema de Gestión Documental:

- **GESTIÓN DOCUMENTAL**

Las PQRS deberán ser digitalizadas e incorporadas en el aplicativo establecido para garantizar la trazabilidad de las mismas y como mecanismo de continuidad de negocio para la Entidad.

6. CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS

Las actividades realizadas por los servidores públicos deben cumplir con las directrices emitidas por la Entidad, en particular las establecidas para asegurar el respeto, la protección y garantía de los Derechos Humanos, en concordancia se debe tener en cuenta lo previsto en el documento:

- **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE DERECHOS HUMANOS**

Así mismo, se deben aplicar las directrices emitidas en materia de:

- **GESTIÓN DOCUMENTAL**
- **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

7. CONTENIDO

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

No.	PUNTO DE CONTROL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<input type="checkbox"/>	Recepcionar PQRS	<p>Recibe la petición interpuestas por diferentes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por medios electrónicos <p>Monitorea diariamente las PQRS presentadas a través del correo institucional y las incorporadas a través del formulario de la página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por medio telefónico <p>Atienden las llamadas de la ciudadanía, brinda información y orientación en el conocimiento sobre aquellos asuntos que sean de competencia de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por medio de buzón de sugerencias <p>Abre el buzón de sugerencias ubicado en la oficina de atención al ciudadano, una vez al mes o antes si al interior del buzón de sugerencias se observan formatos diligenciados, diligencia acta de apertura.</p>	Servidor público DIGEI responsable atención al ciudadano	<p>Correo Electrónico / Formulario de la página web /</p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] ACTA DE APERTURA DE BUZÓN • [REDACTED] PETICIÓN VERBAL • [REDACTED] BUZÓN - PQR
2	<input type="checkbox"/>	Pregunta	<p>¿La PQRS, puede ser resuelta inmediatamente?</p> <p>SI: Continuar actividad 3. NO: Continúa con la actividad 4.</p>	Servidor público DIGEI responsable atención al ciudadano	N/A
3	<input type="checkbox"/>	Dar orientación inmediata	<p>Cuando la respuesta a una petición consista en una simple orientación, esta se atenderá de manera inmediata por el mismo canal de la solicitud.</p> <p>FIN</p>	Servidor público DIGEI responsable atención al ciudadano	<p>Correo Electrónico / Formulario de la página web /</p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] ACTA DE APERTURA DE BUZÓN

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

					<ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] PETICIÓN VERBAL <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] BUZÓN - PQR
4	<input type="checkbox"/>	Radicar peticiones	Radica en el sistema, las PQRS, se clasifica según su naturaleza.	Servidor público DIGEI responsable atención al ciudadano	[REDACTED]
5	<input type="checkbox"/>	Dar acuso recibo	Informa al peticionario acuso recibo de la PQRS, indicándole el número de radicado para que el ciudadano pueda realizar seguimiento a la respuesta.	Servidor público de DIGEI responsable atención al ciudadano	Correo electrónico / <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] COMUNICACIÓN EXTERNA GENERAL <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] PETICIÓN VERBAL
6	<input type="checkbox"/>	Digitalizar PQRS	Digitaliza (escanea) las PQRS junto con los soportes anexos por el peticionario. Registra la información en el sistema.	Servidor público de DIGEI responsable atención al ciudadano	[REDACTED]
7	<input type="checkbox"/>	Asignar la PQRS y notificar.	<p>Asigna la petición en el sistema teniendo en cuenta la competencia de la dependencia que se debe encargar de dar respuesta a la PQRS. Entrega documento original en caso de radicación en físico a la dependencia competente.</p> <p>El sistema informa al destinatario mediante correo electrónico que le ha sido asignada una PQRS (Radicado 4) por ser de su competencia.</p>	Servidor público de DIGEI responsable atención al ciudadano	[REDACTED] / Correo electrónico
8	<input type="checkbox"/>	Realizar seguimiento y control a la respuesta.	Realiza seguimiento a la respuesta de acuerdo al plazo establecido según la norma	Servidor público de DIGEI responsable atención al ciudadano	[REDACTED]
9	<input type="checkbox"/>	Pregunta	<p>¿La suscripción de la respuesta es de competencia de OFJUR?</p> <p>SI: Continuar actividad 10.</p> <p>NO: Continua con la actividad 11.</p>	Responsable Proceso/dependencia	N/A






DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

10	<input type="checkbox"/>	Remitir OFJUR a	La dependencia que tenga el manejo y/o el acceso a la información objeto de la petición, remite a la Oficina Jurídica la información y/o documentos necesarios que en su concepto y de acuerdo con la Ley, permitan dar respuesta a la PQRS.	Responsable proceso/dependencia	  COMUNICACIÓN INTERNA GENERAL
11	<input type="checkbox"/>	Asignar PQRS	Asignar en un servidor público del Proceso/dependencia el análisis de la PQRS.	Responsable proceso/dependencia	
12	<input type="checkbox"/>	Analizar petición	Valora y determina la competencia o no de la Entidad para dar respuesta a la PQRS. Analiza si la información suministrada por el peticionario es suficientemente clara para poder resolver la solicitud. Verifica los plazos para dar respuesta a la solicitud planteada por el peticionario.	Responsable o servidor público designado Proceso/dependencia	N/A
13	<input type="checkbox"/>	Proyectar respuesta	Se compila la información requerida y proyecta la respuesta.	Responsable o servidor público designado Proceso/dependencia	N/A
14	<input type="checkbox"/>	Revisar y entregar respuesta	Revisa que el documento de respuesta a la PQRS cumpla con los estándares de coherencia, claridad, solución y que se encuentre dentro de los tiempos establecidos para responder. Una vez aprobada la respuesta procede con su firma a enviar la respuesta al servidor público de DIGEI responsable de la atención al ciudadano. Finaliza actividad en el sistema.	Responsable Proceso/dependencia	Correo electrónico /  COMUNICACIÓN EXTERNA GENERAL
15	<input type="checkbox"/>	Dar salida de documentos	Recibe y radica la respuesta en el sistema	Servidor público de DIGEI responsable	

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

			salida de documentos y genera número de radicado. Digitaliza (escanea) la respuesta junto con los soportes anexos si aplica. Registra la información en el sistema.	atención al ciudadano	
16	<input type="checkbox"/>	Remitir respuesta al petionario	Entrega al servidor público encargado de correspondencia, el original de la respuesta al petionario para ser remitido al petionario por correo certificado si es el medio de entrega solicitado por el petionario. Remite por correo electrónico la respuesta a la solicitud del petionario a la dirección señalada por el ciudadano.	Servidor público de DIGEI responsable atención al ciudadano	Correo electrónico / • [REDACTED] COMUNICACIÓN EXTERNA GENERAL
17	<input type="checkbox"/>	Registrar certificación de entrega	Carga al sistema el certificado de entrega de la empresa de correo postal.	Servidor público de DIGEI responsable atención al ciudadano	[REDACTED]
18	<input type="checkbox"/>	Organizar archivo	Archiva en el expediente la siguiente información: A. Copia petición y soportes. B. Notificación de traslado. C. Comunicación enviada al petionario. Según procedimiento [REDACTED] [REDACTED] Organización documental del archivo de gestión	Servidor público de DIGEI responsable atención al ciudadano	[REDACTED]
19	<input type="checkbox"/>	Realizar informes	Genera reportes del sistema, elabora informe de seguimiento y estadísticas sobre las PQRS recibidas.	Servidor público de DIGEI atención al ciudadano	[REDACTED]
20	<input type="checkbox"/>	Hacer seguimiento a casos	Establece casos en los cuales se detecta desatención en las peticiones, extemporaneidad en la contestación. FIN	Director de Gestión Institucional	• [REDACTED] COMUNICACIÓN INTERNA GENERAL

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

• DIAGRAMA DE FLUJO

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PETICIÓN VERBAL
- COMUNICACIÓN EXTERNA GENERAL
- COMUNICACIÓN INTERNA GENERAL
- ATENCIÓN AL CIUDADANO
- GESTIÓN DOCUMENTAL
- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9. ANEXOS

N/A

Control de cambios

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: [REDACTED] Cargo: Gestor de Inteligencia Senior I - 04 Fecha: 31/Jul/2019	Nombre: [REDACTED] Cargo: Gestor de Inteligencia Senior I - 04 Fecha: 14/Ago/2019 Nombre: [REDACTED] Cargo: Gestor de Inteligencia Senior I - 04 Fecha: 20/Ago/2019 Nombre: [REDACTED] Cargo: Jefe Oficina de Planeación Fecha: 20/Ago/2019	Nombre: [REDACTED] Cargo: Director de Gestión Institucional Fecha: 23/Ago/2019

Reproducción y divulgación Prohibidos

1). Se protege en el presente procedimiento los documentos relacionados, códigos internos de documentación y denominación de unos grupos, de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1712 de 2014, por contener información clasificada como reservada conforme lo establece el artículo 33 de la Ley 1621 de 2013 y el Libro 2, Parte 2 Titulo 3 Capitulo 1 del Decreto 1070 del 2015.

2). Se protege en el presente procedimiento el nombre del servidor público de la DNI que elabora el documento, de acuerdo con el artículo 21 de la ley 1712 de 2014 por tener información clasificada como reservada conforme lo establece el artículo 33 de la ley 1621 del 2013 y el Libro 2, Parte 2 Titulo 3 Capitulo 1 del Decreto 1070 del 2015.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 23-08-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-029-2020

3). Se protege en el presente procedimiento el nombre de tres (3) servidores públicos de la DNI que revisan el documento de acuerdo 21 de la ley 1712 de 2014 por tener información clasificada como reservada conforme lo establece el artículo 33 de la ley 1621 del 2013 y el Libro 2, Parte 2 Titulo 3 Capitulo 1 del Decreto 1070 del 2015.

4) Se protege en el presente procedimiento el nombre del servidor público de la DNI que aprobó el documento de acuerdo 21 de la ley 1712 de 2014 por tener información clasificada como reservada conforme lo establece el artículo 33 de la ley 1621 del 2013 y el Libro 2, Parte 2 Titulo 3 Capitulo 1 del Decreto 1070 del 2015.

El presente procedimiento en su totalidad se encuentra a disposición de los organismos de control y autoridades judiciales que lo requieran para el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales.