



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA: 1 DE 14

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PR-01

ATENCIÓN A PQRSD

VERSIÓN: 10

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, trámite, seguimiento y control de las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD - presentadas por los ciudadanos y/o grupos de interés a través de los distintos canales de atención dispuestos por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD, (Definir lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias presentadas por los ciudadanos a través de los distintos canales de atención dispuestos por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD.)

2. ALCANCE

Desde: Recibir las PQRSD que son presentadas por los ciudadanos y/o grupos de interés de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
Hasta: Realizar reporte de estado de las PQRSD por nivel Central y Territorial a la secretaría general con copia a la Sub dirección general, Dirección Jurídica de Restitución y Control Interno disciplinario.

3. BASE LEGAL

Ver Normograma

4. DEFINICIONES

Ver Glosario en el sistema de información STRATEGOS



5. FLUJOGRAMA

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
1	<p>Recibir las PQRS que son presentadas por los ciudadanos y/o grupos de interés de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.</p> <p>¿Por cuál de los canales es recibida?</p> <p>Si es recibida por una red social (Facebook / Twitter), continuar con actividad 2.</p> <p>Si es recibida en el correo electrónico institucional de los funcionarios o contratistas, continuar con actividad 3.</p> <p>Si es recibida de forma verbal en la ventanilla única de correspondencia. Continuar con la actividad 4.</p> <p>Si es recibida de forma verbal vía telefónica. Continuar con la actividad 8.</p> <p>Si es recibida de forma escrita en la ventanilla única de correspondencia, buzón de sugerencias, Formulario Web, chat, videollamada o través de los correos electrónicos de notificacionesjudiciales@restituciondetierras.gov.co y/o atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co, continuar con actividad 5.</p> <p>Nota 1: Para las sugerencias recibidas a través del canal Buzón de Sugerencias, tener en cuenta los lineamientos definidos en el AC-IN-02 Instructivo de Administración del Buzón de Sugerencias.</p> <p>Nota 2: Para el caso de la atención de PQRS de forma presencial, se debe asignar un turno en la herramienta Digiturno.</p>	Funcionarios y/o Contratistas	<p>Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia Dirección Territorial o Nivel Central)</p> <p>Todas las dependencias Nivel central y territorial</p>	<p>(AC-FO-03) Formato Atención a manifestaciones de ciudadanos (as) y partes interesadas (PQRS)</p> <p>ACFO-05 Recepción de Sugerencias</p> <p>Oficio de solicitud y anexos</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Formulario web</p> <p>Registro de llamada</p> <p>Registro Chat</p> <p>Registro Videollamada</p>



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
	<p>Nota 3: Para las solicitudes presentadas por comunidades étnicas, se dará traslado a la Dirección de Asuntos Étnicos.</p> <p>De acuerdo a lo dispuesto en la norma, habrá atención preferencial a las peticiones presentadas por personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado indefensión o de debilidad manifiesta.</p> <p>Se dará peticiones prioritarias a peticiones que involucren a derechos fundamentales y deban ser dispuestas para evitar un perjuicio irremediable, este en peligro la seguridad, la vida o la integridad, así como las peticiones realizadas por un periodista en ejercicio de su actividad.</p> <p>Nota 3: Se publicará informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información en la página web de la entidad, con una periodicidad mínima de tres meses.</p> <p>Nota 4: Seguimiento de manera cuatrimestral del funcionamiento continuo del formulario web de PQRS, a efectos de una mejor prestación del servicio.</p>			
2	Aplicar a las solicitudes ingresadas por redes sociales, el protocolo establecido para el efecto que se contiene en el documento AC-PT-05.	Funcionarios y/o Contratistas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico Formulario web
3	<p>Reenviar el correo el mismo día de recibido al correo electrónico atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co.</p> <p>El oficio o comunicación de traslado no será una respuesta para el ciudadano.</p> <p>Continuar con la actividad 5</p>	Funcionarios y/o Contratistas Enlace PQRS	Todas las dependencias Nivel central y territorial	Correo electrónico
4	<p>Diligenciar el formato AC-FO-03 atención a manifestaciones de ciudadanos (as) y partes interesadas (PQRS).</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten si es el caso. Relacionar en el formato la tipología de petición verbal 	Funcionarios y/o Contratistas Enlace PQRS	Todas las dependencias Nivel central y territorial	(AC-FO-03) Formato Atención a manifestaciones de ciudadanos (as) y partes interesadas (PQRS)



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
	Es recibida en la ventanilla única de correspondencia, Continuar con la actividad 5.			
5	<p>Radicar, escanear y adjuntar la solicitud y sus documentos anexos (físicos y/o magnéticos) en el sistema de gestión documental.</p> <p>¿Qué tipo de documento es según el sistema de gestión documental?</p> <p>Si es una Acción de Tutela, continuar con actividad 6.</p> <p>Si es correspondencia general, continuar con actividad 7.</p> <p>Si es una PQRS, continuar con la actividad 9.</p> <p>Nota: para las sugerencias recibidas a través del canal Buzón de Sugerencias, tener en cuenta los lineamientos definidos en el AC-IN-02 Instructivo de Administración del Buzón de Sugerencias.</p>	Auxiliar de correspondencia y radicación	<p>Grupo de Gestión de Seguimiento Y operación Administrativa - Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) Dirección Territorial o Nivel Central</p>	Aplicativo gestión documental
6	<p>Trasladar el físico y/o correo electrónico de la notificación de tutela al grupo de Análisis y Acompañamiento Jurídico de la Dirección Jurídica.</p> <p>Continuar con el procedimiento GJ-PR-04 Tutelas.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	Auxiliar de correspondencia y radicación funcionarios y/o Contratistas	<p>Todas las dependencias Nivel central y territorial</p> <p>Grupo de Gestión de Seguimiento Y operación Administrativa - Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) Dirección Territorial o Nivel Central</p>	Notificación de tutela
7	<p>Entregar al operador de correspondencia para su envío a la dependencia de destino.</p> <p>Ir al GD-MA-01 Manual para la administración de comunicaciones oficiales</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	Auxiliar de correspondencia y radicación	<p>Grupo de Gestión de Seguimiento Y operación Administrativa - Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)</p>	<p>Aplicativo gestión documental GD-FO-14 Comunicaciones externas. GD-FO-15</p>



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
			Dirección Territorial o Nivel Central	Comunicaciones internas. GD-FO-10 Comunicaciones enviadas externas - Planilla de motorizados
8	Registrar la PQRS en el formulario web establecido.	Funcionario y/o contratista	Atención al Ciudadano	Formulario web
9	<p>Registrar la PQRS en el aplicativo de gestión para su clasificación por tipo (petición, solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia) y asignación a la dependencia con competencia para su respuesta.</p> <p>Nota1: Para las peticiones clasificadas en el AC-PT-02 PROTOCOLO PARA EL USO DE RESPUESTAS TIPO EN EL TRÁMITE DE PQRS serán asignadas de acuerdo a lo establecido en el mismo protocolo.</p> <p>Nota 2: De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, los ciudadanos pueden solicitar información general (solicitud de copias de documentos de la entidad), observaciones por la prestación de un servicio, consultas, quejas, denuncias o reclamos para que la entidad les de trámite correspondiente.</p> <p>En relación con las quejas, serán remitidas mediante memorando interno para su análisis, trámite y términos pertinentes, a la Secretaría General - Control Interno Disciplinario de la Unidad y de ello será informado el peticionario mediante la respuesta tipo definida para ello.</p> <p>Referente a las denuncias, el trámite a seguir debe realizarse teniendo en cuenta las tres variantes a continuación señaladas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si la UAEGRTD, actúa como víctima el caso se asignará y trasladará a la Dirección Jurídica de Restitución para lo pertinente, mediante memorando interno, notificando al ciudadano del trámite dado con la respuesta tipo para tal fin. 	Funcionario y/o contratista	Atención al Ciudadano	Aplicativo Gestión PQRS

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
	<p>2. Si la UAEGRTD, no actúa como víctima, el caso se asignará al GAC quien realizará la remisión del caso a la Fiscalía General de la Nación, y se le notificará de ello al ciudadano con la respuesta tipo para tal fin.</p> <p>3. Si el caso contiene una petición mixta, es decir realiza alguna solicitud sobre su caso, y además manifiesta denuncia, se asigna a territorio para lo pertinente y al tiempo el GAC remitirá a la Fiscalía General de la Nación, notificando de ello al ciudadano con la respuesta tipo para tal fin.</p> <p>Además, se remitirá copia del caso a través de correo electrónico al grupo de Grupo de Gestión de Prevención, Protección y Seguridad, para lo pertinente.</p> <p>Relativo a los reclamos y sugerencias, estos pueden ser presentados por los peticionarios a través de cualquiera de los canales oficiales de la entidad; deben ser recibidas y radicadas en el sistema de información dispuesto y asignadas para el trámite al área competente para ser respondidas en los términos que establece la ley.</p> <p>Y las demás solicitudes se gestionarán de acuerdo con las competencias asignadas a las dependencias y Direcciones Territoriales sobre lo pertinente, para lo cual serán asignada desde el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Nota 3: Las peticiones anónimas que se reciban, se les dará trámite y respuesta de fondo aplicando las reglas establecidas para las diferentes tipologías y se respetará el anonimato cuando exista una justificación suficiente, sería y creíble del peticionario para mantener reserva de identidad.</p> <p>Por tanto, cuando el anónimo involucre posibles atentados contra la integridad, y se solicite reserva de identidad por este mismo hecho, se remitirá copia del caso a través de correo electrónico al Grupo de Gestión de Prevención, Protección y Seguridad.</p> <p>En relación a los casos en los cuales no hay causas soportadas para el anonimato, se desconozca el remitente, y el mismo se deba contestar por sede territorial, deberá la territorial realizar la notificación por aviso mediante cartelera visible, y remitir un listado de fijación y desfijación mensualmente, por medio de memorando interno a nivel central el cual quedará cargado en el aplicativo DOCMA, en tanto, cuando el caso sea tramitado por nivel central será publicado en página web.</p>			



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
10	<p>Recibir la PQRS en el aplicativo de Gestión, verificando la legibilidad, anexos, correcta asignación y el plazo máximo de respuesta.</p> <p>Nota: Los anexos PQRS que llegan en CD, serán reportados por correo electrónico, después de la asignación GAC realizada por el sistema información de la entidad. Pasado una semana después de su radicación, se enviará el CD físico a la territorial responsable, para el respectivo custodia en el expediente que aplique.</p> <p>¿La PQRS es ilegible, y/o no trae los anexos necesarios, y/o fue clasificada, y/o fue asignada incorrectamente?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 11. No: Continuar con la actividad 18.</p> <p>Nota: Se entiende como información o documentos necesarios aquellos exigidos dentro del marco jurídico vigente o que sean definitivos para resolver la solicitud y que no estén dentro de los archivos de la entidad.</p>	Funcionarios y/o contratistas Enlace PQRS	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	Registro aplicativo gestión de PQRS.
11	<p>¿La PQRS fue clasificada, y/o asignada incorrectamente?</p> <p>Si: Informar esta inconsistencia el mismo día de recibido de la PQRS al correo electrónico (atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co). Aplica para los casos asignados por correo electrónico (manuales) y por el sistema de información de la entidad. - Continuar con la actividad 9.</p> <p>No: Continuar con la actividad 10. - Fin de procedimiento</p> <p>¿La PQRS es ilegible, y/o no trae los anexos?</p> <p>Si: Continuar con actividad 12 No: Continuar con actividad 15</p>	Funcionarios y/o Contratistas Enlace PQRS	Todas las dependencias Nivel central y territorial	Correo electrónico
12	<p>Solicitar al área de Gestión Documental - Ventanilla Única de Correspondencia verificar la causa de ilegibilidad y/o la totalidad de los anexos de la PQRS.</p>	Funcionarios y/o Contratistas	Secretaría General - Atención al Ciudadano	Correo electrónico



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
	<p>¿Cuál es la causa de Ilegibilidad y/o el no cargue de los anexos de la PQRS?</p> <p>Si es una causa interna (inadecuada digitalización en Ventanilla Única y/o no cargue de los anexos), continuar con actividad 13.</p> <p>Si es una causa externa (documento original ilegible y/o no adjunto anexos), continuar con actividad 15.</p>			
13	<p>Corregir la digitalización del documento, escaneando y/o cargándolo nuevamente junto con los anexos al aplicativo de Gestión Documental.</p>	Auxiliar de correspondencia y radicación	Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) Dirección Territorial o Nivel Central	Registro aplicativo Gestión Documental
14	<p>Informar mediante correo electrónico atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co, la realización de la corrección.</p> <p>Continuar con la actividad 10.</p>	Auxiliar de correspondencia y radicación	Grupo de Gestión de Seguimiento Y operación Administrativa - Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) Dirección Territorial o Nivel Central	Correo electrónico
15	<p>Informar a la dependencia asignada para dar respuesta a la PQRS de la ilegibilidad y falta de los anexos del documento original.</p>	Funcionarios y/o Contratistas	Secretaría General - Atención al Ciudadano	Correo electrónico
16	<p>Informar al peticionario a través del mismo canal por el cual se recibió la solicitud, que el documento es ilegible y/o faltan los anexos para su envío. Los términos para dar respuesta a la PQRS se interrumpen hasta tanto el peticionario proporcione los documentos faltantes o se venza el término para ello.</p> <p>¿El ciudadano proporcionó los documentos necesarios dentro del término establecido por la Ley?</p> <p>Si: Se reanudan los términos para respuesta a la PQRS. Continuar con la actividad 10.</p>	Funcionario y/o contratista asignado	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	Respuesta a PQRS y anexos



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
	No: Continuar con la actividad 17 Nota: Para los documentos incompletos, tener en cuenta el artículo 17 peticiones incompletas y desistimiento tácito de la Ley 1755 de 2015.			
17	Elaborar acto administrativo de aplicación de desistimiento tácito	Funcionario y/o contratista asignado	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	acto administrativo de aplicación de desistimiento tácito
18	<p>Responder la PQRS en los términos de ley. Los requisitos mínimos de forma del oficio de respuesta deberán contener lo estipulado en el Memorando GSOA No. 2003 del 28 de diciembre de 2016.</p> <p>10 días (Solicitudes de información de copias o documentos). 15 días (Petición en General) 15 días (Solicitudes ley 1561 de 2012). 30 días (Consultas) Otros, de acuerdo a términos exigidos por normas especiales.</p> <p>Nota: Para los tiempos de asignación, respuesta y prelación de la PQRS, consultar el CPACA Ley 1437 de 2011 en los artículos del 13 al 33 y/o normas especiales.</p> <p>Prórrogas: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo 14 de ley 1755/2015, se debe informar al peticionario antes del vencimiento del término inicial los motivos y el plazo adicional de respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Para las respuestas tipo a cargo del grupo de Atención al Ciudadano del nivel central, consultar y aplicar el AC-PT-02 PROTOCOLO PARA EL USO DE RESPUESTAS TIPO EN EL TRÁMITE DE PQRS</p> <p>¿En la respuesta de la PQRS Intervienen más de una dependencia?</p>	Funcionario y/o contratista asignado	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	Respuesta a PQRS y anexos



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
	<p>Si: Continuar con la actividad 19 No: Continuar con la actividad 20</p>			
19	<p>El responsable por asignación interna de la PQRSD consolida la respuesta con el insumo proveniente de las demás dependencias o territoriales involucradas.</p> <p>Nota: A más tardar al día siguiente de la recepción de la PQRSD por parte del responsable asignado, debe remitir la solicitud a las dependencia o territoriales, solicitando el insumo necesario para dar respuesta.</p> <p>Los insumos serán remitidos al responsable asignado por parte de las dependencias o Territoriales involucradas, a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes a su recibo para la consolidación correspondiente.</p> <p>Prórrogas: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755/2015, se debe informar al peticionario antes del vencimiento del término inicial los motivos y el plazo adicional de respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>	Funcionarios y/o Contratistas	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	Proyecto de respuesta a PQRSD y anexos
20	<p>Verificar el canal por el cual fue recibida la PQRSD para definir el mismo canal por el cual hay que responder.</p> <p>Nota: Las Peticiones verbales deben constar por escrito, cumpliendo los requisitos mínimos para darle trámite a la petición, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.</p>	Funcionarios y/o Contratistas	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	Proyecto de respuesta a PQRSD y anexos
21	<p>Radical, escanear y adjuntar la respuesta de salida a la PQRSD con sus anexos (físico o magnético) al aplicativo gestor documental.</p> <p>Para los canales correo electrónico, página web y telefónico enviar la respuesta de la PQRSD al peticionario vía correo electrónico con copia a atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co relacionando el número de radicado de entrada para el respectivo cierre del caso en el aplicativo de gestión de PQRSD.</p> <p>La respuesta se debe remitir de manera formal al peticionario por medio del respectivo formato de oficio, el cual debe llevar un radicado de salida y firmado por el responsable de la dependencia o territorial; allegando por los medios virtuales la respuesta escaneada.</p>	Auxiliar de correspondencia y radicación	Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) Dirección Territorial o Nivel Central	Oficio de respuesta a PQRSD y anexos con radicado Registro aplicativo gestión documental



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
22	Registrar el documento PQRS de salida en el aplicativo de gestión para el respectivo cierre del caso. Nota: El cambio de estado de PQRS a NO PQRS, se deberá realizar únicamente a través del correo electrónico (atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co).	Funcionario y/o Contratista	Atención al Ciudadano	Registro aplicativo de gestión de PQRS
23	Archivar respuesta a la PQRS. ¿La respuesta está asociado a un expediente de Restitución? Si: Continuar con actividad 24 No: Continuar con actividad 25	Funcionarios y/o Contratistas	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	Respuesta a PQRS y anexos
24	Archivar la copia de la respuesta a la PQRS en el respectivo expediente de restitución. Fin del procedimiento	Funcionarios y/o Contratistas	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	Respuesta a PQRS y anexos GD-FO-02 Hoja de Control
25	Archivar la respuesta en la serie / subserie según Tabla de Retención Documental. Fin del procedimiento.	Funcionarios y/o Contratistas	Todas las dependencias (Nivel central y territorial)	Respuesta a PQRS y anexos GD-FO-02 Hoja de Control
26	Monitorear en el aplicativo de gestión de PQRS la generación de alertas periódicas a las dependencias en el nivel central y territorial respecto del cumplimiento de términos legales. ¿La PQRS fue respondida en los términos de ley? Si: Fin del procedimiento. No: Continuar con actividad 27	Funcionarios y/o Contratistas	Secretaría General - Atención al Ciudadano	Correo electrónico Aplicativo de gestión de PQRS
27	Verificar con las dependencias y territoriales que reportan PQRS con respuesta fuera de los términos, si estas efectivamente fueron atendidas posterior a la fecha de vencimiento de términos. Nota: Atención al Ciudadano fija el plazo para que las dependencias y Direcciones Territoriales den respuesta	Funcionarios y/o Contratistas	Secretaría General - Atención al Ciudadano Nivel central y Territorial	Correo electrónico Aplicativo de gestión de PQRS



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA: 13 DE 14

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PR-01

ATENCIÓN A PQRS

VERSIÓN: 10

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	REGISTRO
	a los requerimientos sobre el vencimiento de términos de PQRS, en atención a la dinámica que presente el proceso.			
28	Realizar reporte de estado de las PQRS por nivel Central y Territorial a la secretaría general con copia a la Sub dirección general, Dirección Jurídica de Restitución y Control Interno disciplinario. Fin del procedimiento.	Funcionarios y/o Contratistas	Secretaria General - Atención al Ciudadano	Correo electrónico Informe de PQRS

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución 475 de 2013 "por la cual se establece el reglamento interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas".
- Resolución No. 0001 del 16 de marzo de 2012 - Manual de Específico de Funciones y Competencias Laborales.
- Resolución No. 002 del 21 de marzo de 2012 – Por medio del cual se distribuye la planta de personal, se define la jurisdicción de las territoriales, se crean trece grupos de trabajo.
- Memorando 213 de 2015 expedido por la Subdirección General sobre "Lineamientos para dar respuesta a requerimientos de organismos de control, en especial Defensoría del pueblo y procuraduría."
- [GD-FO-02 Hoja de Control](#)
- [GJ-PR-04 Tutelas](#)
- [AC-MA-01 Manual de Servicio y Atención al Ciudadano](#)
- [GD-MA-01 Manual para la administración de comunicaciones oficiales](#)
- [AC-PT-02 Protocolo para el uso de respuestas tipo en el trámite de PQRS](#)
- [AC-PT-03 Protocolo para la gestión de PQRS en los puntos de atención - URT](#)
- [AC-MO-01 Modelos de respuestas tipo para la atención de las PQRS](#)
- [AC-PT-05 Protocolo para trámite de PQRS por redes sociales](#)

8. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN

N/A

9. CONTROL DE CAMBIOS

MC-MO-04
V.2



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA: 14 DE 14

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PR-01

ATENCIÓN A PQRS

VERSIÓN: 10

9. CONTROL DE CAMBIOS

- Se actualiza el trámite para PQRS de denuncia.

	NOMBRE:	CARGO / ROL:	FECHA	FIRMA:
ELABORADO POR:	ROCÍO CATHERINE LINARES GÓMEZ	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20/01/2021	ORIGINAL FIRMADO (Electrónicamente)
REVISADO POR:	CARLOS RICARDO CASTILLO CUARTAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OFICINA ASESORA DE PLANEACION	20/01/2021	
	CLAUDIA PATRICIA HERNÁNDEZ DIAZ	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SIG	20/01/2021	
APROBADO POR:	MARTA ISABEL LABRADOR FORERO	COORDINADORA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO LÍDER DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	20/01/2021	