

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

1. OBJETIVO:

Definir las actividades que orienten la gestión eficiente y dentro de los términos de ley de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF realizadas por la ciudadanía y/o grupos de interés sobre trámites o servicios que sean de competencia de la UPME, a través de los canales oficiales dispuestos por esta.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para los colaboradores que apoyan el proceso de Servicio al Ciudadano de la UPME, incluyendo los servidores públicos o contratistas de las dependencias de la entidad designados para dar respuesta a los requerimientos, presentados en el marco de la misionalidad de la entidad. Comprende la recepción, gestión, emisión y envío de la respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés de la entidad.

3. RESPONSABLES:

El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano es el responsable de la recepción de las solicitudes, y los servidores públicos o contratistas de las dependencias de la entidad, a quienes se les asigne las peticiones recepcionadas por los diferentes canales oficiales de UPME, son los responsables de la gestión, emisión y envío de la respuesta.

4. GLOSARIO:

- **Anónimo:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se manifiestan agravios o amenazas a funcionarios de esta.
- **Acción de Tutela:** Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales consagrado en el artículo 86 de la Constitución de 1991. Fue instituida como un procedimiento eficaz y rápido ante la violación de los derechos fundamentales o ante una amenaza de vulneración de estos. Cuando un Juzgado o Tribunal requiera a una entidad para que cumpla una Acción de Tutela, debe pronunciarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recibo so pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción se encuentra regulado por el Decreto 2591 de 1991.
- **Atención de Primer Nivel:** Respuesta a las consultas del ciudadano, sobre los Procesos misionales. Dichas respuestas se emiten sin ser escaladas a las demás dependencias de la Unidad.
- **Atención de Segundo Nivel:** Respuestas que por su nivel de complejidad requieren conceptos técnicos y deben ser escaladas al responsable del Proceso que corresponda por competencia.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

- **Canales de Atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la entidad, a través de los cuales el ciudadano puede presentar su solicitud (PQRSDF), los cuales son buzón de correspondencia: *Correspondencia@upme.gov.co*, Link sede Electrónica de PQRSDF: *https://argogpl.upme.gov.co/formularioWeb/*, Canal Presencial: *Avenida Calle 26 No.69D- 41 Torre 1 piso 9, Bogotá* y canal Telefónico: *601220601*.
- **Claridad en la respuesta:** La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición. (Sentencia T-295/07, Corte Constitucional).
- **Clasificación:** Corresponde a la clase de petición que presenta el ciudadano y está asociada a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, (PQRSDF), el cual define los tiempos de respuesta.
- **Ciudadano:** Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiere de la prestación de un servicio de la entidad o presente Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos o Denuncias ante la misma. El término cubre también a los menores de edad que puedan expresarse por su cuenta.
- **Denuncia:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la entidad. El término para dar respuesta a esta petición es quince 15 días hábiles. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar respetuosamente información ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular y para obtener una respuesta clara y precisa de sus peticiones, definido tanto en la constitución política como en la Ley estatutaria 1755 de 2015.
- **Entes de Control:** Cuando se trate de peticiones dirigidas por entes de control como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Comisión Nacional del Servicio Civil, Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento administrativo de la Presidencia de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Archivo General de la Nación, se deberán resolver dentro del término que disponga la respectiva autoridad que haga el requerimiento, en caso de no expresarlo el término máximo será de 10 (diez) días hábiles. Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Felicitación:** Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

- **Oportunidad:** Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS-D. "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto". Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Pertinencia:** Que la respuesta de solución de fondo a la petición, solicitud, queja o reclamo interpuesta.
- **Petición de documentos:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener mediante medios digitales, electrónicos o físicos copia de los documentos que reposan en la entidad. El término para dar respuesta a esta petición es 10 (diez) días hábiles. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Peticionario:** Persona natural o jurídica que formula la solicitud.
- **Peticiones de Congresistas:** Peticiones que realizan los miembros del Congreso de la República (cámara y senado) a las cuales se les debe dar respuesta en cinco días hábiles. El término para dar respuesta a esta petición es cinco (5) días hábiles. Art. 243, 258 y 260 Ley 5 de 1992
- **Peticiones en lenguas nativas:** Las peticiones que se realizan en lenguas y dialectos oficiales pertenecientes de grupos étnicos pertenecientes al territorio nacional, y que se requiera traducción se tiene que solicitar el apoyo d un intérprete contratado por la entidad., puede ser radicada de forma escrita o verbal en este caso se grabaría para posteriormente dar respuesta.
- **Protocolo de Atención:** Secuencia detallada y técnica de un proceso de actuación que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación del servicio de atención al ciudadano por parte de los servidores a cargo.
- **Queja:** Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de una entidad su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios. El término para dar respuesta a esta petición es quince (15) días hábiles. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Radicado:** proceso por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a la información recibida o realizada, dejando constancia de la fecha

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

y hora de recibido o enviado, con el objeto de oficializar su trámite y cumplir con los términos establecidos por la ley.

- **Reclamo:** Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación indebida o deficiencia de un servicio relacionado con su misión. El término para dar respuesta a esta petición es quince 15 días hábiles. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Recurso de reposición:** Es el instrumento jurídico para controvertir una decisión de origen administrativo o judicial.
- **Seguimiento al trámite de las solicitudes:** Es la actividad que se realiza para garantizar que las solicitudes se resuelvan dentro de la oportunidad de ley.
- **Servicio:** Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por la Entidad a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.
- **Servidor público:** De conformidad con el artículo 123 de la Carta Política, “[...] son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios [...]” quienes “[...] están al servicio del Estado y de la comunidad [...]” y deberán ejercer sus funciones de acuerdo en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
- **Solicitud:** La solicitud se realiza de carácter particular para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el ciudadano o de carácter general cuando es interés para toda una comunidad y requiere una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su fecha.
- **Sugerencias:** Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado. El término para dar respuesta a esta petición es quince 15 días hábiles.
- **Trámite:** cada uno de los pasos que deben realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.
- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que requiera un servicio por parte de la entidad. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.
- **Ventanilla única:** Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRS-D que un ciudadano puede interponer ante la UPME con un fin particular.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y CONTROL

5.1 MARCO LEGAL: Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

- **Ley 1437 de 2011:** "Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo."
- **Ley 1755 de 2015:** "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo."
- **Ley Estatutaria 1266 de 2008:** "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones."
- **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 1581 de 2012:** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."
- **Ley 962 de 2005:** "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
- **Ley 24 de 1992:** "Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia."
- **Ley 1952 de 2019:** "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."
- **Ley 2094 de 2021:** "Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones."
- **Concepto 337111 de 2021:** Sobre el ejercicio del derecho de petición a través de medios físicos o electrónicos, entre ellos, Facebook, concepto del Departamento administrativo de la Función Pública.
- **Decreto 1008 de 2018:** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto único reglamentario 1078 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- **Decreto Ley 019 de 2012:** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública."

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

- **Decreto Ley 2106 de 2019:** "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
- **Decreto 620 de 2020:** "Por el cual se modifica el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentar parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e), j) y literal a) del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9° del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales".
- **Resolución MinTIC 2160 de 2020,** "por medio del cual se expiden las guías de vinculación y uso de servicios ciudadanos digitales".
- **Resolución MinTIC 2853 de 2020,** "Por medio de la cual se expiden los lineamientos de sedes electrónicas, ventanillas únicas, portales de programas transversales y su integración al portal único del estado colombiano".

5.2 Generalidades

La UPME adopta este procedimiento para dar cumplimiento con los términos de calidad, eficiencia y eficacia en la gestión de PQRSDF; por lo que se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

1. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en forma respetuosa ante la UPME.
2. La Ley 1755 de 2015, establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante la UPME implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, 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, pedir información, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
3. El proceso de administración de las solicitudes debe cumplir con los lineamientos, acuerdos de nivel de servicio y políticas establecidas por la entidad, de acuerdo con la regulación vigente y aplicable.
4. Toda PQRS debe ser radicada por los canales oficiales establecidos por la entidad para la recepción de las solicitudes. Solo se gestionan las PQRS que se encuentren radicadas en los canales oficiales dispuestos por la Entidad.
5. Niveles de atención: la entidad ha catalogado dos niveles:
 - a. **Primer Nivel:** La atención es realizada por el profesional de servicio al ciudadano, responsable de emitir información en general (no técnica) sobre el acceso e inicio de trámites y/o servicios, peticiones (de Información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación) y el paso a asesoría técnica y/o jurídica, lo cual consiste en el escalamiento de la petición al segundo nivel.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

- b. Segundo Nivel:** Cuando se requiere de asesoría técnica, asesoría jurídica e información sobre trámites radicados por a través de la ventanilla única, en este caso el profesional de servicio al ciudadano prestará la atención con el apoyo del funcionario designado por el área competente.
- 2.** De acuerdo con la clase de petición, la dependencia competente debe resolver o contestar, dentro de los siguientes términos:

Clase de petición	Términos	Normatividad
Solicitudes por congresistas (control político), Solicitud de informes por los Congresistas, Solicitud de Acceso a la Información de las organizaciones políticas que se declaren en oposición.	5 días hábiles o corrientes según sea el caso.	Ley 5 del 92, artículo 258 Ley 1909 de 2018, artículo 16
Solicitudes del Congreso y sus comisiones, Solicitud de documentos.	10 días hábiles	Ley 5 del 92, artículo 260
Solicitud de entes de control	Término que indica la solicitud, en caso de no indicar 10 días hábiles.	Ley 1755 de 2015, artículo 30
Solicitudes entre autoridades	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 30
Solicitud relacionada con el habeas data	10 días hábiles	Ley 1581 de 2012, artículo 14 y 15
Solicitudes de documento e información (Consultas y Reclamos)	Entre 10 y 15 días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 14
Sugerencia, Queja, Denuncia y Felicitación	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 14
Peticiones de interés particular y general	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 14
Consultas de materias a cargo de la UPME	30 días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 14

- 3.** Cuando las peticiones no se puedan atender dentro de los plazos legales, se debe informar oportunamente al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a su vez la fecha en que se va a responder, la cual no puede exceder del doble del tiempo inicialmente previsto, en conformidad con el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 para lo cual, el responsable de dar respuesta debe llevar el control y registros correspondientes.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

4. Cuando el requerimiento se radique de forma anónima a la entidad, de igual forma se debe gestionar la respuesta, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico, la respuesta se debe publicar en la página web de la entidad.

La UPME dispone de un espacio a la ciudadanía con el objetivo de publicar las respuestas a las peticiones anónimas que carecen de una dirección física, correo electrónico o medio para notificación de respuesta al solicitante. La figura de las peticiones anónimas está prevista en el ordenamiento jurídico al amparo de lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014. La presentación de peticiones anónimas debe ser una excepción, pues por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la concreción de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra.

5. La UPME no maneja intermediarios para la atención a los usuarios, ni genera ningún tipo de cobro por la atención prestada por los trámites y servicios a la ciudadanía en el proceso de respuesta a PQRSDF.
6. Los canales idóneos a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones ante la UPME son los siguientes:
- **Canal electrónico:** A través de la página web: <https://www1.upme.gov.co/>, en el link de PQRSDF, ubicado en la sección Atención y Servicios a la Ciudadanía.
 - **Buzón radicación de correspondencia:** Dirigiéndose a la dirección de correo electrónico correspondencia@upme.gov.co.
 - **Línea de atención telefónica:** Llamando a Línea Gratuita: **01 8000 91 17 29** o al teléfono del conmutador **+57 601 222 06 01 Ext 222**.
 - **Canal Presencial y Ventanilla de correspondencia:** Ubicado en la Calle 26 No. 69D 91 Torre 1 Piso 9 en Bogotá D.C, en el horario de 8:30 a.m. a 04:30 p.m. Jornada continua.
7. Las PQRS radicadas ante la UPME deben cumplir con los requisitos mínimos según la normatividad vigente.
8. El desarrollo y la generación de los reportes como fuente requerida para el seguimiento de las peticiones están a cargo de la Secretaria General por conducto del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano.
9. El proceso de seguimiento a los requerimientos radicados por los canales oficiales de la entidad se genera con la información suministrada por el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo el cual también genera alertas a los procesos misionales responsables de emitir la respuesta dentro de los términos legales establecidos.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

10. Los procesos misionales deben dar trámite a los radicados asignados por los canales oficiales de la entidad, dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo con la clase de petición.

11. En caso de requerir atención preferencial o de tratarse de personas con discapacidad, se deben seguir los lineamientos del Protocolo de Servicio al Ciudadano que se encuentra publicado en la página web de la entidad en el apartado de Atención y Servicios a la Ciudadanía; el mismo puede ser consultado mediante el siguiente enlace:

<https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Protocolo-de-servicio-al-ciudadano.aspx>

Para satisfacer las necesidades de los grupos de interés, ciudadanos y/o usuarios de los servicios brindados por la entidad; se debe cumplir con las condiciones, mecanismos y derechos de la persona establecidos en la Constitución Política de Colombia de 1991; como se establecieron en la carta de trato digno de la entidad, publicada en el apartado de Atención y Servicios a la Ciudadanía; la misma puede ser consultada mediante el siguiente enlace:

<https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Carta-de-trato-digno.aspx>

12. Por necesidad del servicio, el nominador podrá encargar o asignar las funciones del Profesional Universitario Grado 10 a otro colaborador mediante acto administrativo según se requiera.

5.2.1 Horario de atención

Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias se deben atender en el mismo horario establecido por la entidad para la atención al público, en este caso de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

El servicio de radicación de PQRSDF por los canales virtuales, está habilitado las 24 horas del día, teniendo en cuenta que después de las 5:00 p.m., se considera para la radicación, la fecha del día siguiente.

Los canales de atención presencial y telefónico funcionan de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

5.2.2 Requisitos mínimos de las PQRSDF

Las PQRSDF que se radiquen ante la UPME, deben contar como mínimo con la siguiente información, 16 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, Contenido de las peticiones,

- La designación de la autoridad a quien se dirige.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono o correo electrónico.
- El objeto de la petición.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

5.3 Actividades

5.3.1 Canal de Atención Presencial

5.3.1.1 Recepción:

- 1.1. Generar la atención al ciudadano, cumpliendo con el protocolo establecido para atención presencial para atender y orientar personalmente al ciudadano que requiere información.
- 1.2. Se valida con el peticionario la modalidad de la radicación:
 - 1.2.1. **Verbal:** PQRSDF que se presenta de forma hablada, a través de la oficina de atención al ciudadano, ubicada en: Av. Calle 26 # 69 D-91 Torre 1, Piso 9° / Bogotá D.C, se registra la solicitud del peticionario en el formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónico y posteriormente se radica por el buzón de correspondencia, indicando que fue una petición verbal con los datos del peticionario.

Requisitos para presentación de petición **verbal:**

- Fecha y hora de la presentación.
- Datos del peticionario, o de su apoderado si se realizó a través de este, entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia, que podrá ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016, ARTÍCULO 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, pide indicar las razones, la falta de estas no es motivo para rechazar su recepción.
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

Posteriormente se da constancia de recepción de la solicitud, la cual debe incluir número de radicado del requerimiento mediante el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la entidad, fecha, hora, datos del solicitante con indicación de los documentos de identidad, dirección física o electrónica, además del objeto de la petición verbal, identificación del funcionario que recibe la petición y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

1.2.2. Escrita: Se radica por el canal de correspondencia, el documento con la petición, y sigue la gestión con las actividades indicadas desde el numeral 5.2.1.2.

- 1.3. Si la petición se presenta en lengua nativa o algún dialecto oficial y la entidad no tiene intérprete, se debe dejar constancia de la petición (grabar en cualquier medio tecnológico o electrónico). Posteriormente a través de algunos arreglos institucionales se debe traducir la petición para dar a conocer la necesidad del peticionario y dar respuesta en su lengua oficial.
- 1.4. Definir el tipo de atención de primer nivel o segundo nivel para dar trámite a la solicitud.

Si es de primer nivel, se gestiona la solicitud y se procede a diligenciar el formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónico con los datos del ciudadano.

En el caso en el que se requiera radicar presencialmente la petición, el profesional de servicio al ciudadano o quien haga sus veces, enlaza con correspondencia para generar el radicado de la solicitud ante la entidad

En caso de ser de segundo nivel, se procede a escalar la solicitud sobre los trámites o servicios a las dependencias misionales con la persona delegada por el jefe o coordinador de la dependencia. Después del análisis efectuado por la dependencia, se comunica la información o el lineamiento dado al peticionario y para culminar la atención, se procede a registrar en el formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica.

5.3.1.2 Clasificación:

Una vez recibida la solicitud, el funcionario a cargo de la atención debe establecer si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición de documentos e información pública o felicitación, toda vez que esto determina el tiempo para responder, según lo establece la 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"*.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

5.3.1.3 Determinar competencia de la entidad:

Una vez recibida la solicitud, el funcionario a cargo de la atención debe determinar si la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación es competencia o no de la entidad, en caso contrario, se debe informar de inmediato al peticionario qué entidad es la competente, asimismo, se debe dar la opción al peticionario de radicar directamente la petición en otra entidad o remitir por traslado administrativo, si este actúa verbalmente

Si es presencial, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal o escrita informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario puede insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario debe dejar constancia y radicar, luego de lo cual se dará el trámite correspondiente.

Si el peticionario obró por escrito, en caso de que la petición no sea de competencia de la entidad, el funcionario responsable mediante la respuesta deberá informar este hecho al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción y será dirigida a la Entidad competente, dentro del término señalado y se enviará copia del oficio de traslado al peticionario para su información.

5.3.1.4 Análisis filtro de segundo nivel y proyección de la respuesta:

El funcionario a quien le fue asignada la petición debe validar si el contenido de esta cuenta con los elementos para responder de fondo, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y las normas que la modifiquen o sustituyan:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de contacto o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. Esto, siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición. La fundamentación inadecuada o incompleta no da lugar al rechazo de la petición sea cual

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

fuere la modalidad de ésta. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

- **Peticiones incompletas:** En caso de no cumplir con los requisitos anteriormente mencionados, se actuará de la siguiente manera:

En conformidad con Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Esto se hará mediante una respuesta parcial a la solicitud. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación, cuando no satisfaga el requerimiento salvo que, antes de vencer el plazo concedido, solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decreta el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente a través del medio por el cual se recibió la petición, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. La petición deberá archivar con copia del acto administrativo motivado generado. Para lo cual, las áreas responsables de emitir la respuesta deben enviar los soportes respectivos al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano para que se proceda con la proyección del acto administrativo que decreta el desistimiento y ordena el archivo y proceder con la notificación.

- **Desistimiento expreso de la petición:** Los usuarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. En caso de que el funcionario no continúe la actuación por este motivo, debe archivar la petición indicando claramente las razones y adjuntando la prueba del desistimiento del usuario. Para lo cual, las áreas responsables de emitir la

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

respuesta deben enviar los soportes respectivos al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano para que se proceda con la proyección del acto administrativo que decreta el desistimiento y ordena el archivo y proceder con la notificación.

- Atención prioritaria:** El funcionario da atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el funcionario debe adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se debe tramitar preferencialmente.
- Información clasificada y reservada:** Cuando se trate de una petición de documentos e información pública, el funcionario debe identificar si la información solicitada se encuentra en el índice de información clasificada y reservada de la dependencia. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, debe indicar en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y debe notificarse al peticionario. En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción de acceso a la información, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable. La información pública que no cae en ningún supuesto de excepción debe ser entregada a la parte solicitante, así como ser de conocimiento público. La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público, pero no de su existencia.

Si el peticionario insiste, a través de un recurso escrito, en una petición de información o documentos que fue rechazada, el funcionario debe enviar en un plazo no superior a tres (3) días el caso al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

- Petición de copias físicas de documentos:** Los costos de reproducción corren por cuenta del interesado y en ningún caso pueden superar el valor comercial del mercado. Resolución 230 de junio 17 de 2019, por medio de la cual se establecieron los costos de reproducción de documentos que sean expedidos por la UPME.

Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble de la inicialmente.

- **Expedición y notificación de la respuesta:**

Toda respuesta se proyecta en la plantilla del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, definido por la entidad y se genera en borrador para vistos buenos y firma del líder de la dependencia.

El responsable de la dependencia debe remitir al Secretario Ejecutivo de la dependencia para el envío de la respuesta por los canales oficiales de la entidad, en caso de presentar la solicitud por canales virtuales, buzón de correspondencia o verbal si es una consulta de primer nivel.

5.3.2 Canal de Atención Telefónica.

Cuando la solicitud ingrese por el conmutador de la entidad, será direccionada al servidor que cumpla con las funciones del Profesional de servicio al ciudadano, quien registra los datos de la petición en el formato destinado para tal fin, F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica, con el objetivo de controlar y llevar el seguimiento de la atención realizada.

1. Generar la atención al ciudadano, en conformidad con el protocolo establecido para atención telefónica.
2. Escuchar y atender el requerimiento del ciudadano.
3. Orientar por teléfono al ciudadano que requiere información.
4. Definir el tipo de atención de primer o segundo nivel para dar trámite a la solicitud.
5. Servir de enlace al ciudadano con el funcionario público que debe atender su inquietud por los canales oficiales.
6. Solicitar los datos necesarios para el envío de la respuesta de la información requerida, la cual será remitida a nuestro canal de correspondencia para posterior radicación.
7. Después de la asignación a la dependencia misional encargada de la respuesta, por parte del funcionario de correspondencia la solicitud sigue con lo indicado desde el numeral 5.2.1.2 Clasificación, hasta culminar con la expedición y notificación de la respuesta.

5.3.3 Ventanilla Única presencial:

Las solicitudes recibidas por estos canales se radicarán de la siguiente manera, de acuerdo con el instructivo de gestión y trámite de comunicaciones oficiales:

1. Cuando la radicación es física o por ventanilla de correspondencia, se escanean los documentos y se vinculan al radicado, registrando la oficina productora de la respuesta.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

2. Si es por el buzón de correspondencia, se vincula la imagen al radicado y este automáticamente llega a la bandeja de entrada del jefe o enrutador (si aplica).
3. Lo anterior, está estipulado en el I-DO-02 Instructivo de gestión y trámite de comunicaciones oficiales de la entidad y posteriormente se continuará con la gestión institucional.
4. Todas las PQRSDF recibidas por estos canales, se registran en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo que maneja la entidad, con la asignación de tipología antes de enrutar a la dependencia encargada de la respuesta.
5. Los enrutadores de las dependencias son los encargados de validar la información de la petición y asignarla a un funcionario de la dependencia, con el visto bueno del jefe de la subdirección y/u Oficina.
6. El funcionario responsable de la respuesta da trámite a la solicitud, con los siguientes lineamientos básicos:
 - Realiza el análisis de la solicitud asignada.
 - Valida si tiene archivos adjuntos soportes de la solicitud.
 - Revisa la tipología de la solicitud, la cual ya está generada desde correspondencia en caso no coincidir previo análisis de esta procede a modificarla.
 - Si la solicitud no es de competencia de la entidad, procede a realizar el traslado correspondiente.
 - Constata que no esté incompleta, en ese caso, la entidad requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
 - Cada líder de la dependencia es el responsable del seguimiento del estado de las PQRSDF, avance, proyección de respuesta y cierre en los términos de ley vigentes.
7. Después de la asignación a la dependencia misional encargada de la respuesta, por parte del funcionario de correspondencia la solicitud seguirá con lo indicado desde el numeral 5.2.1.2 - Clasificación, hasta culminar con la expedición y notificación de la respuesta.

5.3.2.4 Canal electrónico

1. El profesional de servicio al ciudadano es el encargado de asignar las PQRSDF que ingresan por el canal electrónico en el link de PQRSDF que se encuentra en la pestaña de atención y servicios a la ciudadanía; todas las solicitudes radicadas por este formulario creado para tal fin tienen el siguiente tratamiento:
 - Realiza el análisis de la solicitud asignada.
 - Revisa la tipología de la solicitud, la cual, ya que viene con la registrada por el peticionario, procede a modificarla, para que quede con la tipificación ajustada, en el caso que aplique.
 - Se asigna a la dependencia encargada de la respuesta.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

- El enrutador de la dependencia asigna al funcionario encargado de la respuesta previo visto bueno del jefe de la dependencia.
2. El funcionario responsable de la respuesta da trámite a la solicitud, con los siguientes lineamientos básicos:
- Realiza el análisis de la solicitud asignada.
 - Revisa la tipología de la solicitud, la cual ya está generada desde correspondencia en caso no coincidir previo análisis de esta procede a modificarla.
 - Si la solicitud no es de competencia de la entidad, procede a realizar el traslado correspondiente.
 - Constata que esté completa, y en caso contrario, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
 - Cada líder de la dependencia es el responsable del seguimiento del estado de las PQRSDF, avance, proyección de respuesta y cierre en los términos de ley vigentes.
3. Después de la asignación a la dependencia misional encargada de la respuesta, por parte del funcionario de correspondencia la solicitud seguirá con lo indicado desde el numeral 5.2.1.2 - Clasificación hasta culminar con la expedición y notificación de la respuesta.

5.2.2.5 Buzón radicación de correspondencia:

Todas las solicitudes que ingresen por el correo electrónico correspondencia@upme.gov.co, seguirán el siguiente tratamiento:

1. El funcionario de correspondencia ingresa la petición al sistema de gestión documental con los datos notificados en la solicitud.
2. Se remite al correo electrónico del peticionario el radicado generado por el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, con su código de verificación para que el ciudadano pueda realizar el seguimiento.
3. El funcionario de correspondencia asigna la tipología, antes de enrutar a la dependencia encargada de la respuesta.
4. Los enrutadores de las dependencias son los encargados de validar la información de la petición y asignarla a un funcionario de la dependencia, con el visto bueno del jefe de la subdirección y/o Oficina.
5. Después de la asignación a la dependencia misional encargada de la respuesta, por parte del funcionario de correspondencia la solicitud seguirá con lo indicado desde el numeral 5.2.1.2 Clasificación hasta culminar con la expedición y notificación de la respuesta.

5.3.2.6. Redes sociales oficiales de la UPME

La UPME cuenta con las siguientes redes sociales:

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

- **X (antes llamado Twitter):** <https://twitter.com/UPMEOficial>
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/upmeoficial/>
- **LinkedIn:** <https://co.linkedin.com/company/unidad-de-planeaci%C3%B3n-minero-energ%C3%A9tica>
- **YouTube:** https://www.youtube.com/channel/UCKVdT_tDzGYxVt0dVHHO2cw
- **Instagram:** <https://www.instagram.com/upmecol/?hl=es>

En estas redes sociales la entidad interactúa con los ciudadanos y grupos de valor de manera informativa, por tal motivo las solicitudes que reúnan los requisitos de una petición deben ser tramitadas, como lo dispone el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, en desarrollo del artículo 23 de la Constitución; debe cumplir con las exigencias de los artículos 16 y 19 de la Ley 1437 de 2011 CPACA en donde se estipulan unos parámetros y materiales mínimos para que la entidad tenga los elementos suficientes para brindar la respuesta.

En caso contrario, la solicitud que no cumpla con lo anterior y que ingrese por alguno de estos medios digitales, se direccionará al peticionario a radicar por los canales oficiales que tiene la entidad, cumpliendo con los requisitos de ley.

La entidad para cuidar su integridad y proteger sus datos personales y en conformidad a la política de protección de datos, recomienda al peticionario que todas las peticiones deben ser radicadas por los canales oficiales de los que dispone la entidad.

El administrador de ese canal es el funcionario de la subdirección de gestión de la información, encargado de la responsabilidad de direccionar y guiar a los ciudadanos y grupos de valor.

5.3.3 Seguimiento a las PQRSDF

La Secretaria General, con el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a las solicitudes de PQRSDF, mediante la gestión del cargo del servidor público con las funciones asignadas a este propósito, así como el colaborador asignado para ello, encargado de consolidar y validar los reportes generados por el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo - SGDEA.

5.3.4. Generación de reporte de los sistemas de información y elaboración de informe semestral

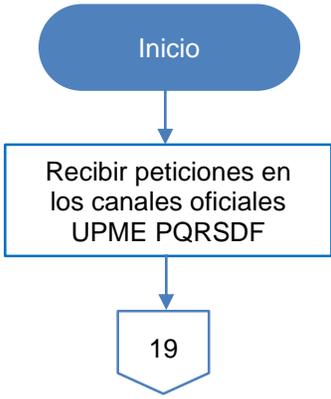
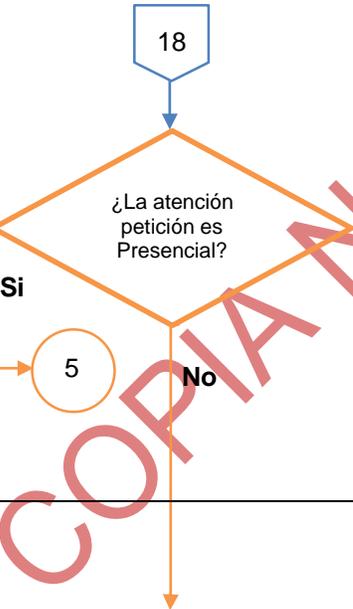
Se generan los reportes semanales y mensuales con el análisis de la información del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo - SGDEA, alertando sobre los términos para el vencimiento y detallando el número y porcentaje de participación de las PQRSDF por dependencia misional.

Se procede a generar los informes semestrales de PQRSDF recibidas y atendidas, consolidando la información de los informes semanales y mensuales, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular acciones de mejora con los responsables de los procesos, que conlleven al avance continuo de la Entidad.

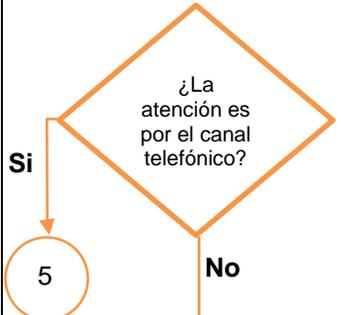
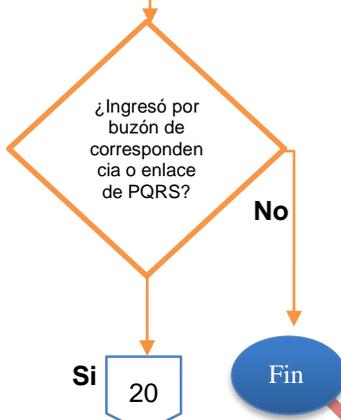
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

Posteriormente, se publican los informes semestrales en la sede electrónica de la entidad cumpliendo con el principio de transparencia de la información.

1. DESARROLLO Y FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

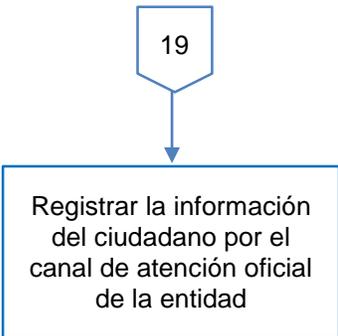
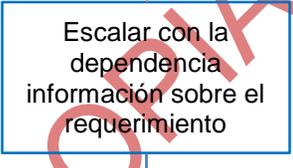
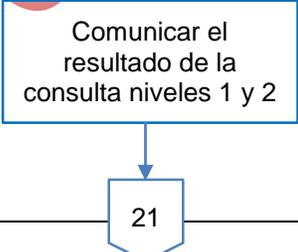
No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
1		Se reciben las peticiones a través de los canales oficiales de la entidad: buzón de correspondencia, sede electrónica, presencial y/o telefónico.	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano Técnico Administrativo, Asistente Auxiliar Administrativo con funciones de correspondencia	Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica, sistema de gestión documental
2. PC		Se recibe la petición por el canal presencial se sigue el protocolo de atención al ciudadano publicado en la página web. Punto de Control: ¿La atención es presencial? Si: pasa a la actividad 5 No: pasa a la actividad 3	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano Técnico Administrativo, Asistente Administrativo, Auxiliar Administrativo con funciones de correspondencia.	Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica, Sistema de Gestión Documental

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

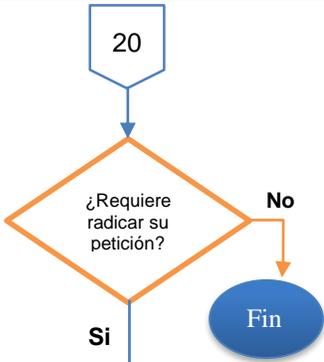
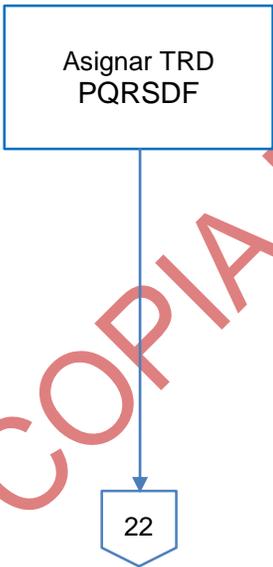
No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
3. PC		<p>Se recibe la petición por el canal presencial o telefónico, se sigue el protocolo de atención por este canal.</p> <p>Punto de Control: ¿La atención es por el canal telefónico? Si: pasa a la actividad 5 No: pasa a la actividad 4</p>	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano	Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica, sistema de gestión documental-SGDA
4. PC		<p>Se recibe la petición por los canales buzón de correspondencia y enlace de PQRSDF.</p> <p>Punto de control: ¿Ingreso por el buzón de correspondencia o enlace de PQRSDF? No: Finaliza atención Si: se remite a la actividad 10</p>	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano Técnico Administrativo, Asistente Administrativo, Auxiliar Administrativo con funciones de correspondencia	Sistema de Gestión Documental

COPIA NO CONTROLADA

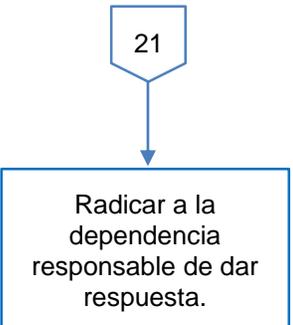
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
5.		Se registra la información del ciudadano y de la petición en el formato de PQRSDF.	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano Técnico Administrativo, Asistente Administrativo, Auxiliar Administrativo con funciones de correspondencia	Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica, sistema de gestión documental
6. PC		Se procede escalar la petición con la dependencia que corresponde, se da la información y se informa el resultado al ciudadano o parte interesada. Punto de control: No: pasa a la actividad 8 Si: se remite a la actividad 7.	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano	Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica
7.		Se procede a escalar la petición con la dependencia que corresponde, se da la información y se informa el resultado al ciudadano o parte interesada.	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano	Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica
8.		Se informa el resultado de los escalamientos de nivel 1 y/o 2 a la parte interesada, en los canales presenciales y telefónicos.	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano, Servidores Públicos o contratistas de la Entidad,	Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica

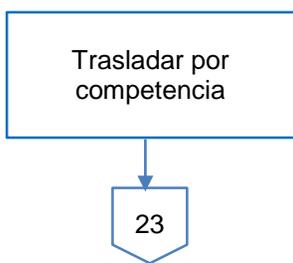
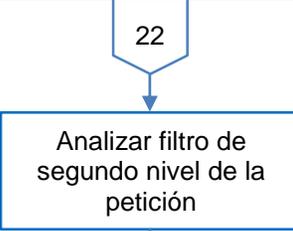
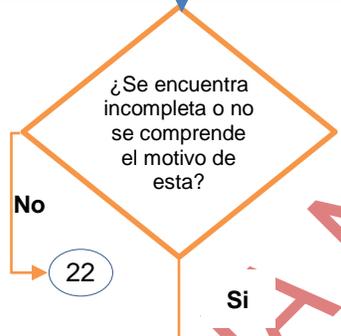
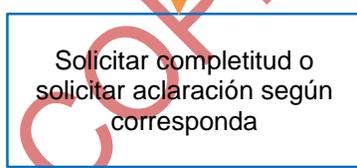
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
			designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición	
9. PC		Se pregunta al ciudadano si está conforme con la información o si requiere radicar la petición presentada verbalmente. Posteriormente, se procede a direccionar con el canal de ventanilla única; si es atención telefónica se le invita a radicarla por el enlace de PQRSDf.	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano	Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica
10. PC		Se procede a realizar el primer filtro de la solicitud en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo y se asigna la TRD que corresponda como PQRSDf.	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano Técnico Administrativo, Asistente Administrativo, Auxiliar Administrativo con funciones de correspondencia Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.	Sistema de Gestión Documental.

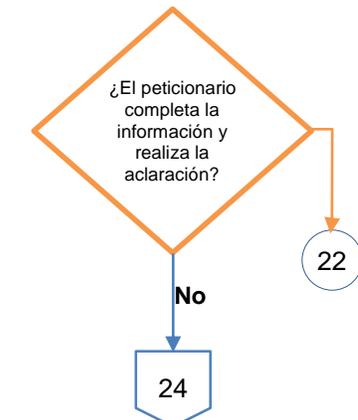
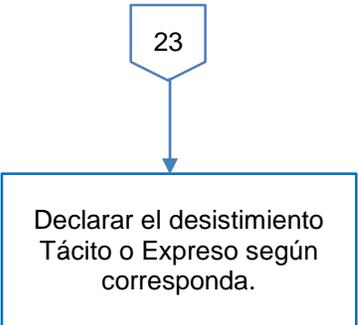
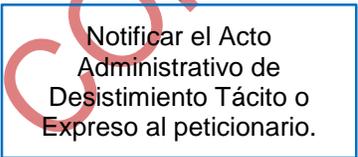
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
11.		Se traslada a la dependencia responsable de dar respuesta para la gestión interna.	Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano, Técnico Administrativo, Asistente Administrativo, Auxiliar Administrativo con funciones de correspondencia	Sistema de Gestión Documental
11.		El funcionario a cargo de la atención debe establecer si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición de documentos e información pública o felicitación.	Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.	Sistema de Gestión Documental
14 PC		Se determina la competencia de la entidad, realizando un análisis previo del requerimiento.	Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.	Sistema de Gestión Documental

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
15		Se informa al peticionario sobre el traslado por competencia dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción y será dirigida a la Entidad competente.	Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.	Comunicación Oficial Traslado
16		Se valida si la solicitud cuenta con los elementos para responder de fondo, si es una petición con prioridad, si requiere información clasificada y reservada, así como los términos de respuesta en conformidad con la normatividad vigente.	Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.	
17 PC		Se identifica si la petición se encuentra incompleta o se requiere aclaración No: pasa a la actividad 22 Si: se remite a la actividad 18	Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.	
18		Si al analizar la PQRS se evidencia que ésta se encuentra incompleta o no se comprende el motivo referenciado, se debe solicitar al peticionario la aclaración o ampliación de información respectiva.	Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.	

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
19		<p>El petionario debe dar respuesta a la solicitud realizada por la UPME. El petionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p> <p>No: pasa a la actividad 20 Si: se remite a la actividad 22</p>	<p>Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.</p>	
20		<p>Si el petionario no aclara o amplía la información sobre la PQRS en los plazos establecidos, se deberá decretar el "Desistimiento Tácito", o en caso de solicitud expresa el "Desistimiento Expreso".</p> <p>Para lo cual el área responsable de la respuesta remitirá los soportes al GIT de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano para la proyección del acto administrativo respectivo.</p>	<p>Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición.</p> <p>Profesional Universitario Grado 10 con funciones de servicio al ciudadano.</p>	
21		<p>El acto administrativo mediante el cual se decreta el "Desistimiento Tácito" de la PQRS debe ser notificado de acuerdo con el instructivo de gestión de comunicaciones oficiales.</p>	<p>Secretarios Ejecutivos</p>	

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
22		Se realiza la proyección de la respuesta y se envía a través del aplicativo de gestión documental de la entidad, la cual pasa por firma y aprobación del líder de la dependencia responsable.	Servidores Públicos o contratistas de la Entidad, designados por el Líder del área como responsables de dar respuesta a la petición. Jefe de Oficina o dependencia Secretarios Ejecutivos	Comunicación oficial de respuesta

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica.

3. ANEXOS

No Aplica

4. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción de los cambios
30/03/2021	01	Procedimiento pasa al proceso de Servicio al ciudadano.
28/07/2021	02	Se actualiza el procedimiento de PQRSDF y se incluye el formato F-SC-01 Matriz de seguimiento de PQRSDF. Este procedimiento pasa del proceso Gestión administrativa al proceso de Servicio al ciudadano con versión 1 y código P-SC-01.
11/11/2022	03	Se actualiza el procedimiento de PQRSDF y se incluyen nuevas políticas de operación, se ajusta el nombre GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.
26/06/2024	04	Se actualiza el documento con el nuevo procedimiento de atención al ciudadano en la versión vigente del formato F-DE-010 v3. Se crea como documento relacionado a este procedimiento el formato F-SC-03 Registro de atención presencial y telefónica.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Código: P-SC-01
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 05

19/07/2024	05	Se realiza el cambio de la imagen institucional en atención a la Ley antimarcas 2345 de 2023
------------	----	--

COPIA NO CONTROLADA