


APC-COLOMBIA

Agencia Presidencial de Cooperación



TODOS POR UN NUEVO PAÍS

P.A.E. EQUIDAD EDUCACIÓN



PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO		Atención al Ciudadano y PQRS			Código: A-PR-005	Versión: 05 Marzo 10 de 2017
OBJETIVO:	Recibir y tramitar los requerimientos de Atención del Ciudadano a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias (PQRS) y demás; con el objetivo de lograr una eficiente y eficaz respuesta al Servicio solicitado.					
ALCANCE	Inicia con el recibo y registro de todas las solicitudes y demás requerimientos hechos por el Ciudadano; pasando por el tramite interno y externo de las mismas, hasta la cierre efectivo de cada una de las solicitudes realizadas por el ciudadano.					
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero.					
PROCESO ASOCIADO:	Gestión Administrativa.					
No.	ACTIVIDAD	TAREA	AUTOCONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Recibir y registrar las solicitudes de Atención al Ciudadano, las PQRS y demás requerimientos	1 Registrar las solicitudes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás requerimientos, realizados por parte de los Grupos de Intereses. Las Fuentes de Ingreso pueden ser: Atención personal (Correspondencia), Atención telefónica, ingreso vía aplicativo web, correo electrónico y recibo de fax.	En esta actividad no se ejecuta ningún punto de control	Servidores públicos de APC-Colombia	DG-F-021 Peticiones y Sugerencias Verbales Sistema de gestión documental	1 día
2	Validar la Competencia de Solicitud de PQRS dentro de la Entidad.	1: Analizar la PQRS o requerimiento solicitado y registrado, determinando el área o dependencia al cual le compete la correspondiente la Gestión. 2: Brindar Atención verbal inmediata, aplicando el Protocolo de Atención al Ciudadano para las PQRS recibidas de forma personalizada.	Punto de control: La PQRS solicitada es competencia de la APC? De ser así pasa a la actividad No. 4 De lo contrario continua con la actividad No. 3	Profesional con funciones de Jurídica y PQRS	DG-F-021 Peticiones y Sugerencias Verbales Sistema de gestión documental	1 día
3	Trasladar a la entidad competente	Se traslada mediante comunicado a la entidad competente y se informa al peticionario a través del medio por el cual fue recibida dentro de los 5 días hábiles siguientes	En esta actividad no se ejecuta ningún punto de control	Profesional con funciones de Jurídica y PQRS	Comunicado de traslado	1 día
4	Asignar la Gestión del Servicio.	1: Direccionar la Solicitud al área competente para su trámite correspondiente. A mas tardar al día hábil siguiente 2: Asignar al servidor del área que deba proyectar la respuesta	En esta actividad no se ejecuta ningún punto de control	Profesional con funciones de Jurídica y PQRS Directores técnicos o asesores	Sistema de gestión documental	1 día
5	Realizar el Seguimiento y Control a las solicitudes de Trámite abiertas.	Realizar seguimiento y control a todas las solicitudes de trámite abiertas, de forma periódica, con el fin de evitar vencimiento de los plazos establecidos por la ley.	Punto de control: La respuesta esta dentro de los plazos establecidos? De ser así pasa a la actividad No. 7 De lo contrario continua con la actividad No. 6	Profesional con funciones de Jurídica y PQRS	Base de Datos actualizada de Solicitudes de PQRS, recibidas, abiertas y cerradas.	1 día
6	Requerir al área correspondiente para su justificación	Requerir al área correspondiente para su justificación	En esta actividad no se ejecuta ningún punto de control	Profesional con funciones de Jurídica y PQRS	Comunicado	1 día

PROCEDIMIENTO	Atención al Ciudadano y PQRS	Código: A-PR-005	Versión: 05 Marzo 10 de 2017
OBJETIVO:	Recibir y tramitar los requerimientos de Atención del Ciudadano a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias (PQRS) y demás; con el objetivo de lograr una eficiente y eficaz respuesta al Servicio solicitado.		
ALCANCE	Inicia con el recibo y registro de todas las solicitudes y demás requerimientos hechos por el Ciudadano; pasando por el trámite interno y externo de las mismas, hasta la cierre efectivo de cada una de las solicitudes realizadas por el ciudadano.		
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero.		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión Administrativa.		

7	Tramitar y Atender la solicitud por parte del área asignada.	<p>1: Analizar y Gestionar la Solicitud, según sea el caso o requerimiento; teniendo en cuenta el termino legal de acuerdo con el tipo de solicitud.</p> <p>2: Proyectar la respuesta, adjuntando los Documentos que correspondan n dentro de un término máximo de 6 días hábiles siguientes a la solicitud y enviarlo al director o asesor para su aprobación</p> <p>3. Enviar al área jurídica para su revisión</p> <p>4. Aprobar la respuesta y enviarlo a través del sistema de gestión documental al profesional con funciones jurídicas y PQRS para su cierre en un termino de dos días hábiles</p> <p>5. Realizar el Cierre de la Solicitud, notificando al Solicitante por el medio definido previamente por el mismo Solicitante, adjuntando la Respuesta generada por el área que tramitó la Solicitud. NOTA: Notificar por Aviso. En caso de que se desconozca la dirección física o electrónica y no sea posible la notificación personal, se debe publicar en la página web de la Entidad y un lugar de acceso al público de la Agencia (Carpeta de Notificaciones por aviso ubicada en la Recepción). NOTA2: si se trata de una petición escrita la respuesta firmada y radicada la envía directamente la dirección misional que tiene asignada la petición.</p>	<p>En esta actividad no se ejecuta ningún punto de control</p> <p>Punto de control: : Requiere revisión jurídica? De ser así continua con la tarea No. 3 de la actividad No. 8 De lo contrario pasa a la tarea No. 4 de la actividad No. 8</p> <p>En esta actividad no se ejecuta ningún punto de control</p> <p>Punto de control: aprueba la respuesta? De ser así continua con la tarea 5 de la actividad No. 8 De lo contrario regresa a la tarea No. 2 de la actividad No. 8</p> <p>En esta actividad no se ejecuta ningún punto de control</p>	<p>Servidores públicos APC Asignados</p> <p>Profesional con funciones de Jurídica y PQRS</p>	Comunicación Respuesta	5 días
---	--	--	---	--	------------------------	--------

NORMOGRAMA						
#	ACTO	No.	FECHA	DETALLE	EXPEDIDA POR	RESUMEN
1	Decreto	2623	Julio 13 de 2009	Artículo 5	Departamento Nacional de Planeación	Fortalecer las dependencias encargadas del servicio al ciudadano en las Entidades Públicas por medio de herramientas de gestión para aumentar la calidad del servicio que prestan.
2	Ley	1474	Julio 12 de 2011	Artículo 9	Congreso de la República	Reporte de los presuntos hechos de corrupción

 		PROCEDIMIENTO						
PROCEDIMIENTO		Atención al Ciudadano y PQRS					Código: A-PR-005	Versión: 05 Marzo 10 de 2017
OBJETIVO:		Recibir y tramitar los requerimientos de Atención del Ciudadano a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias (PQRS) y demás; con el objetivo de lograr una eficiente y eficaz respuesta al Servicio solicitado.						
ALCANCE		Inicia con el recibo y registro de todas las solicitudes y demás requerimientos hechos por el Ciudadano; pasando por el tramite interno y externo de las mismas, hasta la cierre efectivo de cada una de las solicitudes realizadas por el ciudadano.						
RESPONSABLE:		Director Administrativo y Financiero.						
PROCESO ASOCIADO:		Gestión Administrativa.						
3	Decreto	2573	Diciembre 12 de 2014	Artículo 4	Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Uno de los fundamentos de la Estrategia de Gobierno en Línea es la Excelencia en el servicio al ciudadano.	https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_2573_2014.htm	
4	Resolución	556	Noviembre 18 de 2015	Toda la Resolución	Agencia Presidencial de Cooperación	Por la cual se fija el reglamento interno para el tramite de las peticiones, quejas, reclamos y consultas de la Agencia	https://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/Juridica/NORMOGRAMA-APC-Colombia-02102015.pdf	
5	Decreto	1166	Julio 19 de 2016	Todo el Decreto	Ministerio de Justicia y del Derecho	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Normatividad/19.%20DERECHO%20DE%20PETICION%20VERBAL%20%20DECRETO%201166%20DEL%2019%20DE%20JULIO%20DE%202016.pdf	
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS								
Aplicativo web: Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.								
Atención al ciudadano: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.								
Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.								
Ciudadano: Persona o entidad a quien va dirigido el servicio. Interno: Funcionarios y/o contratistas de APC-Colombia. Externo: Comunidad en general								
Consulta: Es la formulación por parte del ciudadano de una incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o práctica de la entidad, es decir, es una solicitud de información sobre un servicio o procedimiento que la entidad brinda a los ciudadanos.								
Comunicación: Transmisión y recepción, dinámicas de mensajes, contenidos de ideas. Medio principal para llevar a cabo la interacción entre dos individuos, ya sea través del lenguaje o por otros medios. Es un comportamiento mediante el cual el emisor busca despertar una reacción a través de un mensaje dirigido a un receptor.								
Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.								
Derecho de petición: Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.								
Orfeo: Es un Sistema de Gestión Documental (SGD), desarrollado en Colombia por la Superintendencia de Servicios Públicos bajo la Licencia Pública General GNU/GPL la cual está orientada principalmente a proteger la libre distribución, modificación y uso de software. Este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización. Orfeo es un sistema web que le permite a la organización acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos, evitando así en un gran porcentaje el manejo de documentos físicos.								
Petición: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la misión institucional y la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia - APC-Colombia								
Queja: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.								
Reclamo: Medio por el cual el cliente manifiesta su inconformidad con el servicio prestado por parte de la Entidad.								
Requerimiento: Condición o capacidad que un ciudadano necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo.								
Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.								

 		PROCEDIMIENTO		
PROCEDIMIENTO		Atención al Ciudadano y PQRS	Código: A-PR-005	Versión: 05 Marzo 10 de 2017
OBJETIVO:	Recibir y tramitar los requerimientos de Atención del Ciudadano a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias (PQRS) y demás; con el objetivo de lograr una eficiente y eficaz respuesta al Servicio solicitado.			
ALCANCE	Inicia con el recibo y registro de todas las solicitudes y demás requerimientos hechos por el Ciudadano; pasando por el tramite interno y externo de las mismas, hasta la cierre efectivo de cada una de las solicitudes realizadas por el ciudadano.			
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero.			
PROCESO ASOCIADO:	Gestión Administrativa.			
Sugerencia: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.				
Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.				
TRAZABILIDAD				
VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	CONTROL DE CAMBIOS
1	DA-PR-005	Procedimiento Atencion al Ciudadano	Acta11 Dic21/2012	Nuevo 21/12/2012
2	DA-PR-005	Procedimiento Atencion al Ciudadano	May17/2013	Actualización imagen institucional. 17/05/2013
3	A-PR-005	Procedimiento Atención al Ciudadano (PQRS)	Acta Dic22/2015	Cambió el código del documento. Incluyó nuevas variables.
4	A-PR-005	Procedimiento Atención al Ciudadano (PQRS)	Brújula, julio 28 de 2016	Se eliminaron las actividades 8 a 11 y se ajustó normograma.
5	A-PR-005	Procedimiento Atención al Ciudadano (PQRS)	Brújula.	Se ajusta a la nueva imagen institucional.