	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	4
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	28-mar.-19

OBJETIVO	Recepcionar, clasificar, y dar tratamiento y/o respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones presentados por los usuarios y/o partes interesadas.
ALCANCE	Desde la recepción adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los usuarios, hasta la respuesta final al usuario y/o partes interesadas.
RESPONSABLE	Secretaría General y Dependencias ANT

1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

ANT: Agencia Nacional de Tierras

Denuncia: Mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano o ciudadana da aviso o notifica en forma escrita o verbal hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Felicitación: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.

Nivel de Servicio: Está relacionado con la clasificación de una PQRSD para su respectiva atención acorde con su complejidad. Esta clasificación determina el responsable de la gestión y respuesta al ciudadano.

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitación.

Petición: Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que determine la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos y servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita.

Reclamo: Se entiende por reclamo la manifestación de dar a conocer a las autoridades un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión.

Serie: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Subserie: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

Solicitud: La solicitud es un documento por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido.

Tipo Documental: Unidad documental simple originada de una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

Tabla de Retención Documental - TRD: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

2. GENERALIDADES

Para la gestión de las PQRSD de la ANT, las dependencias cumplirán los lineamientos y términos establecidos en la Resolución interna No. 757 de 2017.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras está constituido por cuatro (4) canales de servicio: presencial, telefónico, virtual y escrito. Para los dos primeros, la atención se presta acorde al Protocolo de Servicio al Ciudadano; y para el canal virtual y escrito se aplicarán las actividades contempladas en el presente procedimiento.

El canal virtual está integrado por el buzón electrónico de PQRSD de la página web de la entidad y por los correos electrónicos info@agenciadetierras.gov.co; atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co y juridica.ant@agenciadetierras.gov.co. Este último correo es administrado por la Oficina Asesora Jurídica con fin de recepcionar y radicar en el Sistema de Gestión Documental estrictamente comunicaciones propias de la gestión de esa Oficina. Sin excepción, todas las PQRSD recibidas en las cuentas de correo electrónico institucionales, deberán ser remitidas al correo info@agenciadetierras.gov.co (incluyendo sus anexos) para su respectiva radicación y asignación de trámite.

El canal escrito este compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras. Las comunicaciones escritas pueden ser enviadas a la Calle 43 No. 57-41, Bogotá, Colombia.

Así mismo, la Estrategia contempla tres niveles de atención a saber:

Primer Nivel de servicio para el Canal Escrito: El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para atender este nivel, que comprende las peticiones de información salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o específica. Contempla:

- Peticiones de copias.
- Peticiones de consulta cuando la misma no sea de competencia de la Agencia Nacional de Tierras y en consecuencia deba remitirse a la entidad competente.
- Peticiones generales de Información Institucional.

Primer Nivel de servicio canal presencial, telefónico y Virtual: El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para conocer las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales y las resolverán siempre que el funcionario posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara frente al caso consultado. NOTA. Este nivel No se aplicará cuando el peticionario requiera un pronunciamiento concreto y escrito sobre su caso o situación particular.

Para la atención del primer nivel, las diferentes dependencias de la ANT serán las responsables de suministrar y actualizar de manera permanente los insumos e información para que el equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental puedan responder a los requerimientos de la ciudadanía. Estos insumos deberán ser entregados de manera oficial a la Secretaría General y contemplan entre otros la identificación de preguntas frecuentes; respuestas tipo; información actualizada sobre campañas, estrategias, programas y modelos, entre otros.

Segundo Nivel de servicio Canal Escrito: Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende:

- Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un Área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información particular.
- Peticiones de consulta especializadas, que no son resueltas en el primer nivel de Servicio.
- Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia Nacional de Tierras.

Segundo Nivel de Servicio Canal Presencial, Telefónico y Virtual: Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el Equipo de Servicio al Ciudadano, a todas las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras.

Tercer Nivel de Servicio: Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, previa articulación por parte de la Secretaría General de la Entidad. Corresponde a la gestión de las comunicaciones provenientes de la Contraloría General de la República y el Ministerio Público, conformado a su vez por la Procuraduría General de la Nación, Personerías Municipales y la Defensoría del Pueblo.

- Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un Área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información particular.

Para la eficiente distribución de las PQRSD al interior de la entidad, es necesario estructurar una herramienta consolidada que contenga conceptos, temas y funciones de las diferentes dependencias de la ANT, a cargo del equipo de Gestión Documental; la misma deberá ser actualizada de manera permanente por parte de las diferentes dependencias y cuyo contenido deberá ser validado por la Oficina Asesora Jurídica.

Toda documentación que ingrese a la Agencia, será inicialmente categorizada por el equipo de Gestión Documental. Dicha categorización le dará al documento unos tiempos iniciales básicos de atención que los colaboradores (funcionarios y contratistas) deberán tener en cuenta:

- Comunicación Oficial: 15 días hábiles
- Petición: 15 días hábiles
- Petición de Información: 10 días hábiles
- Petición de Información elevada por la defensoría del pueblo: 5 días hábiles
- Petición de Información Congreso: 5 días hábiles
- Petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Solicitud de Copias: 10 días hábiles
- Consulta: 30 días
- Consulta a bases de datos: 10 días hábiles
- Queja: 15 días hábiles
- Reclamo: 15 días hábiles
- Factura: 30 días hábiles

Nota: Todos los documentos que no estén dentro de estas categorizaciones, serán tipificados como comunicación oficial

No obstante, la asignación de tipo documental podrá ampliar o reducir el término, por tanto, cada dependencia deberá determinar las series y subseries que responderán a un plazo particular de gestión, que deberán ser informados y/o actualizados ante la Subdirección Administrativa y Financiera (Equipo de Gestión Documental) acorde con las necesidades.

Con el fin de dar celeridad al presente procedimiento, todas las PQRSD será trasladadas directamente desde el equipo de Gestión Documental a la Oficina, Dirección o Subdirección competente, acorde con la forma GEMA-F-001 FORMA CONCEPTOS PARA LA CATEGORIZACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA. En caso de que la asignación se haya hecho de manera errónea, deberá devolverse el radicado al grupo de Gestión Documental con el fin de optimizar la gestión de reasignación.

En la gestión de la PQRSD es necesario verificar que el radicado de ingreso de la PQRSD y el de la respuesta de la misma, se encuentren debidamente asociados en el Sistema de Gestión Documental. De lo contrario, el Sistema reportará la PQRSD como NO atendida. De la misma manera, cuando el radicado de entrada corresponda a una petición previamente atendida, al momento de tramitarla, deberán asociarse las respuestas emitidas por la entidad.

En el caso de las devoluciones por asignación errónea de parte del equipo de Gestión Documental, este debe ser remitido de manera inmediata al usuario "Centro de administración de correspondencia y archivo", en donde el administrador validará la reasignación del mismo por medio de una planilla de devoluciones, la cual será posteriormente remitida a correspondencia con el fin de gestionar de manera oportuna el reparto de la correspondencia física y en donde a su vez se controla el estado y ubicación de las PQRSD.

Para toda PQRSD que esté relacionada con la solicitud de ejecución de un trámite ante la Entidad o que requiera respuesta de fondo que supere los términos previstos en la ley y resolución interna de atención de PQRSD, se deberá enviar una comunicación al ciudadano en la que se notifique la recepción de la misma y el tiempo que tomará la atención integral de la solicitud, teniendo en cuenta los procedimientos misionales y sus términos.

Durante el periodo de tiempo en el cual la Agencia Nacional de Tierras se encuentre en etapa de construcción y convalidación de las TRD ante el Archivo General de la Nación, se interpretará la taxonomía aplicada al Sistema de Gestión Documental - ORFEO hará sus veces para la aplicación del presente procedimiento.

Desde la Secretaría General se coordinarán las gestiones pertinentes para hacer seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas por la Agencia.

3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.

Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:

Tareas Críticas	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con texto en color rojo y con el símbolo Ⓜ
Tareas de Control	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con texto en color azul y con el símbolo ⓐ

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Ⓜ Recepcionar y radicar la PQRSD	Se recibe y radica en el Sistema de Gestión Documental la PQRSD que ingresa por el canal escrito o virtual. Canal escrito: esta compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras. Las comunicaciones escritas pueden ser enviadas a la Calle 43 No. 57-41, Bogotá, Colombia. Canal Virtual: está integrado por el buzón electrónico de PQRSD de la página web de la entidad y por los correos electrónicos info@agenciadetierras.gov.co; atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co y juridica.ant@agenciadetierras.gov.co. Si la PQRSD ingreso por el canal escrito continúe con la tarea No. 2, si ingreso por el canal virtual continúa con la tarea No. 3.	1 día	Subdirección Administrativa y Financiera (Equipo de Gestión Documental)
2	Digitalizar la PQRSD	Se digitaliza y asocia al radicado de entrada la PQRSD y sus anexos completos.		Subdirección Administrativa y Financiera (Equipo de Gestión Documental)
3	Ⓜ Categorizar y direccionar las PQRSD	Acorde con la información contenida en la forma GEMA-F-001 se revisa y analiza la PQRSD, se le da una categorización y se traslada (por sistema y físicamente) a la dependencia competente. GEMA-F-001 FORMA CONCEPTOS PARA LA CATEGORIZACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA		Subdirección Administrativa y Financiera (Equipo de Gestión Documental)

4	Asignar TRD y responsable de la gestión de la PQRSDF	Se asigna mediante Sistema la TRD y el responsable de la gestión de la PQRSDF dentro de la Dependencia. Continúa con la tarea 5. En caso de que la PQRSDF no sea competencia del área, deberá devolverse al equipo de Gestión Documental al usuario "Centro de administración de correspondencia y archivo" de manera inmediata, con un plazo máximo a 1 día. Continuar en la tarea 3.	1 día	Dependencia ANT
5	Gestionar la PQRSDF por parte del responsable asignado	Revisar, proyectar, radicar, gestionar la firma, digitalizar el documento, asociar respuesta y gestionar el envío del mismo; haciendo uso del Sistema de Gestión Documental dispuesto por la entidad y acorde con el canal de recepción de la petición, así: Para el caso de las respuestas de las PQRSDF que se necesite enviar por correo certificado o valija, continúa en la tarea 6. Para los demás casos, continúa en la tarea 8.	Términos de Ley, contados a partir de la fecha de radicación de la PQRSDF	Dependencias ANT (Responsable de la gestión de la PQRSDF)
6	Entregar la respuesta física de la PQRSDF al equipo de Gestión Documental	Entregar en la Ventanilla de Gestión Documental dispuesta para las salidas físicas documentales, la respuesta de la PQRSDF		Dependencia ANT
7	Enviar la respuesta física de la PQRSDF	Poner en conocimiento al peticionario e ingresar en el Sistema de Gestión Documental la evidencia de la entrega. Continua en la tarea 10		Subdirección Administrativa y Financiera (Equipo de Gestión Documental)
8	Enviar la respuesta virtual de la PQRSDF al equipo de Gestión Documental	Remitir por correo electrónico a la cuenta info@agenciadetierras.gov.co (PQRSDF generales) o juridica.ant@agenciadetierras.gov.co (para contactos con juzgados) la respuesta y sus anexos, incluyendo el destinatario final y sus datos de contacto.		Dependencias ANT (Responsable de la gestión de la PQRSDF)
9	Enviar la respuesta virtual de la PQRSDF	Poner en conocimiento al peticionario vía correo electrónico, con copia al responsable de la gestión de la PQRSD.		Subdirección Administrativa y Financiera (Equipo de Gestión Documental)
10	Adjuntar evidencia de la entrega de la respuesta a la PQRSDF	En el Sistema de Gestión Documental, adjuntar la evidencia del envío de la respuesta al peticionario (en el que se puedan identificar los datos de envío: fecha, destinatario, adjuntos, etc.) en la pestaña denominada "documentos" del radicado de entrada de la PQRSDF.	1 día	Subdirección Administrativa y Financiera (Equipo de Gestión Documental)
11	Archivar la PQRSDF	En el Sistema de Gestión Documental, incluir en el respectivo expediente y archivar, de conformidad con las Series Documentales para conformar expedientes ADMBS-I-003 INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO	1 día	Dependencias ANT (Responsable de la gestión de la PQRSDF)
12	Seguimiento a la gestión y respuesta de la PQRSDF	Notificar automáticamente mediante el Sistema de Gestión Documental, al responsable de la gestión de la PQRSDF sobre la reasignación del radicado y términos de vencimiento de la misma. La notificación se hace siguiendo las tareas establecidas dentro del procedimiento "ADMBS-P-001 Numeración, Notificación, Comunicación y Publicación de Resoluciones y Autos"	1 día	Dependencias ANT (Responsable de la gestión de la PQRSDF)
13	Informe de Seguimiento a la Gestión de PQRSDF	Elaborar y publicar un informe trimestral de seguimiento a la gestión de PQRSDF	Trimestral	Secretaría General (Equipo Servicio al Ciudadano)

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Constitución Política. Artículos 6, 23, 29 y 74.

Decreto 2363 de 2015. Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura.

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. Artículos 13 al 33.

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 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 4, 5, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 83, 84, 85.

Decreto 4485 de 2009. Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Decreto 4110 de 2004. Por el cual se desarrolla la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

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. (Artículo 3 inciso 5, acceso a los registros y archivos de la administración pública en los tiempos previstos por la constitución a las Leyes), y artículo 28.

Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario. Artículo 34. Deberes de todo servidor público.

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 45 de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.

NTCGP 1000. Normas Técnicas de Calidad de la Gestión Pública.

Resolución No. 757 de 2017 "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Derechos de Petición en la Agencia Nacional de Tierras, ANT y se adopta otras disposiciones.

Estrategia de Servicio al Ciudadano - ANT, Vigente

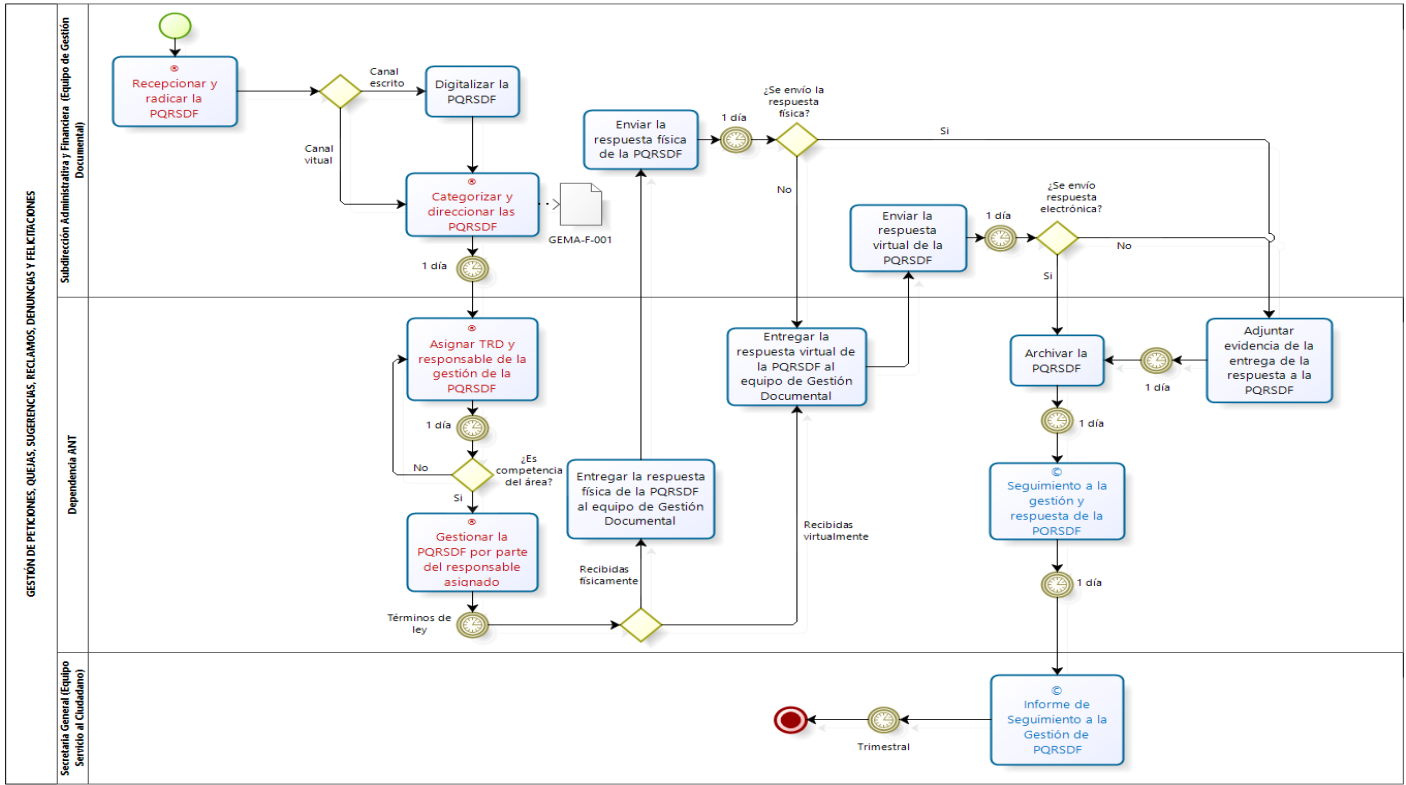
6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

GEMA-F-001 Forma conceptos para la categorización y direccionamiento de correspondencia

ADMBS-I-003 Instructivo de organización de archivo

ADMBS-P-001 Numeración, Notificación, Comunicación y Publicación de Resoluciones y Autos

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Laura Ximena Buitrago	REVISÓ	Yenis Alexandra Santamaria Mesa	APROBÓ	Leonardo Castañeda Celis
CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Contratista - Subdirección Administrativa y Financiera	CARGO	Secretario General (E)
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO
REVISÓ	Edgar Alfredo Gutiérrez	FECHA	28-mar.-19	FECHA	28-mar.-19
CARGO	Contratista - Subdirección Administrativa y Financiera	FECHA	28-mar.-19	FECHA	28-mar.-19
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FECHA	28-mar.-19	FECHA	28-mar.-19
FECHA	28-mar.-19	FECHA	28-mar.-19	FECHA	28-mar.-19