

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 1 de 15	

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias -PQRSD-, que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección (UNP), generando participación ciudadana, y dando cumplimiento a la normatividad vigente.

ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de PQRSD a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, comprende el seguimiento a las mismas a fin de garantizar la respuesta en términos de ley, finaliza con la presentación del informe consolidado de PQRSD, su publicación en la página web y notificación a los líderes de cada proceso.

Aplica a todos los procesos de la Unidad Nacional de Protección.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	RESPONSABILIDADES
Área de Radicación y Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar y radicar las PQRSD que los ciudadanos eleven por escrito ante la UNP. • Determinar la dependencia competente para dar respuesta a la PQRSD. • Transferir a través del Sistema de Gestión Documental la PQRSD a la dependencia competente para su respuesta.
Grupo Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar atención directa a la ciudadanía a través de los canales creados para tal fin. • Proyectar la respuesta a las PQRSD que por su naturaleza no puedan ser asignadas a un único responsable (mixtas). • Realizar seguimiento a las PQRSD elevadas ante la UNP, a fin de verificar que se haya proyectado respuesta en términos de Ley. • Aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano y generar el respectivo informe. • Elaborar Informe mensual de PQRSD. • Notificar mensualmente a los líderes del Proceso la gestión de las PQRSD asignadas para su respuesta.
Colaboradores Funcionarios GURP	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar atención directa a la ciudadanía a través de los canales creados para tal fin. • Aplicar encuesta satisfacción al ciudadano.
Funcionarios, Colaboradores designados por los líderes de procesos como Enlace de PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la respuesta en términos de Ley de las PQRSD asignadas al proceso. • Informar semanalmente al Grupo de Atención al Ciudadano, la gestión adelantada respecto a cada una de las PQRSD en trámite.
Dirección, Oficinas Asesoras, Subdirecciones, Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> • Responder en términos de Ley las PQRSD asignadas. • Suministrar al Grupo de Atención al Ciudadano los insumos requeridos para proyectar respuesta a las PQRSD de carácter mixto

DEFINICIONES

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 2 de 15	

TERMINO	DEFINICIÓN
Anónimo	Petición presentada por un ciudadano que no registra los datos de identidad personal
Atención Preferencial	Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.
Canal	Medio dispuesto por la Unidad Nacional de Protección para la recepción de las PQRSD que a bien tenga elevar la ciudadanía
Derecho De Petición	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas.
Modalidades Derecho De Petición	<p>El Derecho de Petición ante la UNP puede ser ejercido a través de modalidades tales como:</p> <p>Solicitud de Información: Cuando se demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.</p> <p>Solicitud de Copias: Cuando se requiere (n) copias (s) de documento (s) que reposa (n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.</p> <p>Consulta: Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.</p> <p>Queja: Cuando se presenta una manifestación de insatisfacción por la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la Entidad, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de su servicio.</p> <p>Reclamo: Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.</p> <p>Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.</p> <p>Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.</p>
PQRSD Mixta	Aquella PQRSD que por su contenido no puede ser designada a una sola dependencia.
Punto De Control	Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesario para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 3 de 15	

MARCO LEGAL

- ✓ **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos: 23, 83, 84, 85 y 209, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, establecido en el principio de la buena fe y el de no poder exigir requisitos adicionales a los establecidos, los principios de la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- ✓ **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".
- ✓ **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 1618 de 2013** "por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"
- ✓ **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".
- ✓ **Ley 1474 de 2011** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- ✓ **Ley 1273 de 2009:** "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".
- ✓ **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 906 de 2004** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal".
- ✓ **Ley 734 de 2002** "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- ✓ **Ley 594 de 2000.** "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- ✓ **Ley 599 de 2000** "Por la cual se expide el Código Penal".
- ✓ **Ley 489 de 1998.** "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
- ✓ **Ley 190 de 1995** "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✓ **Ley 5 de 1992** "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes."
- ✓ **Ley 57 de 1985** "por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales."
- ✓ **Decreto Ley 4065 de 2011** "Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección (UNP), se establecen su objetivo y estructura".
- ✓ **Decreto 1499 de 2017** "por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- ✓ **Decreto 299 de 2017** "por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1, de la Parte 4 del Libro 2 del Decreto número 1066 de 2015, en lo que hace referencia a un programa de protección"
- ✓ **Decreto 300 de 2017** "Por medio del cual se modifica la estructura de la Unidad Nacional de Protección - UNP".
"Por el cual se modifican algunos artículos del capítulo 2 del título 1 de la parte 4 del libro 2 del Decreto 1066 de 2015 **Decreto 567 de 2016** Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior".

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 4 de 15	

- ✓ **Decreto 1166 de 2016** "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".
- ✓ **Decreto 567 de 2016:** "Por el cual se modifican algunos artículos del Capítulo 2, del Título 1, de la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior".
- ✓ **Decreto 1066 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior".
- ✓ **Decreto 1083 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- ✓ **Decreto 1078 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- ✓ **Decreto 019 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ✓ **Decreto 2623 de 2009** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- ✓ **Decreto 2150 de 1995** "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ✓ **Resolución 1074 de 2017** "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y se dictan otras disposiciones"
- ✓ **Resolución 0975 de 2017** "Por la cual se modifica la Resolución 0180 de 2017 y se adiciona al macro proceso Misional el proceso de Gestión Especializada de Seguridad y Protección.
- ✓ **Resolución UNP 064 de 2017** "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 0880 de 7 de diciembre de 2016 y se dictan otras disposiciones".
- ✓ **Documento CONPES 3867 de 2016** "Estrategia de Preparación Institucional para la Paz y el Posconflicto".
- ✓ **Documento CONPES 3785 de 2013** "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación Para Contratar un Empréstito Externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 Millones Destinado a financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano".
- ✓ **Documento CONPES 3649 de 2010.** "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- ✓ **Documento CONPES 3650 de 2010.** "Importancia Estratégica de La Estrategia de Gobierno en Línea".
- ✓ **Circular interna No. CIR17-00000002 de 2017.**

CONSIDERACIONES GENERALES

1. Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se reciben en la Unidad Nacional de Protección a través de los siguientes canales de atención:

1.1. **Canal Presencial:** Es el punto de atención directa y personalizada. Los ciudadanos que deseen presentar una PQRSD de manera presencial y se encuentren en la ciudad de Bogotá, podrán acercarse a la Sala de Atención al Ciudadano de la Sede Principal ubicada en la Carrera 63 # 14 - 97 Primer piso y en el horario de 08:00 AM a 05:00 P.M. de lunes a viernes.

Los ciudadanos que se encuentren fuera de Bogotá podrán acercarse en el mismo horario a la Oficina o Grupo Regional de Protección – GURP más cercana. El directorio de sedes podrá ser consultado en la página web de la entidad en el link:

<https://www.unp.gov.co/atencion-al-ciudadano/gurp%E2%80%8B/>.

1.2. **Canal Telefónico:** Es el medio de comunicación directo a través del cual se puede formular verbalmente las PQRSD. Los ciudadanos podrán comunicarse con la UNP a través del conmutador 4269800 opción

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 5 de 15	

1, o a la Línea Gratuita Nacional 018000118228, en el horario de 08: 00 am a 05: 00 pm. de lunes a viernes.

La recepción de las PQRSD verbales, bien sea a través de la línea de atención al ciudadano o mediante la atención personalizada, estarán a cargo de del Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, tratándose de aquellas elevadas en la ciudad de Bogotá. Para los casos de atención personalizada se deberá asignar un funcionario (a) o colaborador (a) a fin de garantizar la atención preferencial, como lo indica el “Protocolo para la Atención Personalizada al Ciudadano”.

1.3. Canal Virtual: Los medios virtuales dispuestos por la UNP se refieren a correos electrónicos y su página web:

1.3.1. Correos electrónicos donde los ciudadanos podrán registrar sus PQRSD:

- correspondencia@unp.gov.co
- atencionalusuario@unp.gov.co
- Página web: El ciudadano podrá elevar PQRSD a través de la página web de la entidad en el link <http://pqrs.unp.gov.co/Solicitud/Create>

1.4. Canal Correspondencia: La entidad dispone de la ventanilla de radicación, de buzones de PQRSD en la sede principal y en las principales GURP para la recepción de las PQRSD escritas por la ciudadanía.

1.4.1. El buzón estará ubicado en un lugar visible, contará con formatos buzón de PQRSD: GSC-FT-07, además de un lapicero, con el fin de facilitar al ciudadano la comunicación con la UNP. De su revisión se dejará constancia mediante acta apertura buzón PQRSD GSC-FT-08. Este formato debe ser diligenciado por el Grupo de Atención al Ciudadano, tratándose de la sede principal, y por el funcionario que designe el coordinador en las diferentes oficinas y GURP a nivel nacional.

2. Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Ley 1755 de 2015 y Ley 5 de 1992, siendo de obligatorio cumplimiento por parte de funcionario (a) o colaborador (a) de la UNP. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, deberá informar esta circunstancia al interesado (a), antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los 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 del inicialmente previsto.

Solicitud	Término para Resolver (siguientes a su recepción)	Reglamentación
Peticiones de interés general y particular	Quince (15) días hábiles	Ley 1755 de 2015
Traslados en razón de la competencia	Cinco (5) días hábiles	Ley 1755 de 2015
Consultas	Treinta (30) días hábiles	Ley 1755 de 2015
Solicitud de documentos y de información	Diez (10) días hábiles	Ley 1755 de 2015
Solicitudes de información que se reciban por los Congresistas	Cinco (5) días hábiles	Ley 5 de 1992
Petición entre autoridades	Diez (10) días hábiles	Ley 1755 de 2015

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 6 de 15	

Nota: En ocasiones las entidades otorgan un lapso inferior por lo cual en la Resolución 1074 de 2017, se refirió que:

“las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidad o autoridades públicas, deberán resolverse dentro del término concedido por esta. En caso que la solicitud no contemple el término de respuesta, se deberá entender el mismo no es superior a diez días”.

3. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán 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, la autoridad adoptará 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 tramitará preferencialmente.

4. Frente a los Requisitos Mínimos:

Toda petición deberá contener como requisitos mínimos:

- 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 donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax 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. Sin perjuicio de las peticiones de carácter anónimo que deben ser admitidas para trámite y resueltas a fondo.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

La UNP 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 encuentre dentro de sus archivos. Funcionarios (as), y/o Colaboradores (as) designados por los líderes de procesos para responder PQRSD.

5. 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. 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 estos términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la UNP decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, 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.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 7 de 15	

6. **Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados 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.
7. En el evento de que la Entidad no cuente con los datos necesarios para allegar respuesta al peticionario o quejoso, a causa de no tener la PQRSD recibida la información de contacto del remitente y no sea posible establecerla, se debe publicar en la página web de la UNP durante un lapso de diez (10) días hábiles la contestación producida por la dependencia o servidor, siempre y cuando la respuesta no haga alusión a información de carácter reservado.
8. La atención al ciudadano por los canales telefónico, presencial o virtual, debe realizarse de acuerdo con los protocolos y guía de atención al ciudadano vigente.
9. La Carta de Trato Digno al Ciudadano, debe estar publicada en un lugar visible y de acceso al ciudadano que desee elevar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.
10. Cuando la atención se brinde por el canal presencial se requerirá la firma del ciudadano en el Formato de Atención al Ciudadano -GSC -FT01-.
11. La Encuesta de Satisfacción -GSC-FT-09- deberá aplicarse a los ciudadanos que voluntariamente así lo decidan y que hayan sido atendidos por el canal telefónico y presencial. Tratándose de respuestas enviadas por escrito, se adjuntará de manera aleatoria el formato de encuesta solicitando al ciudadano que sea diligenciada y enviada al correo electrónico de quien proyecta la respuesta, para que sea transferida al coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano.
12. La revisión de los buzones será realizada diariamente y cuando haya lugar a la apertura, se efectuará con el levantamiento de la respectiva acta; en la sede central por funcionario o colaborador del GAC y en las sedes regionales por funcionario o colaborador del GURP.
13. Se exceptúan de este procedimiento las solicitudes realizadas por la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, las Personerías Distritales y Municipales, y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el ejercicio de sus competencias de investigación y sanción penal, fiscal, disciplinaria y administrativa, toda vez que su respuesta debe ser coordinada por la Oficina de Control Interno, en virtud de lo señalado en la Circular Interna CIR17-00000002.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 8 de 15	

CANAL PRESENCIAL Y CANAL TELEFÓNICO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO Y PUNTOS DE CONTROL
Funcionario (a) o Colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano - GAC y/o Grupo Regional de Protección – GURP.	1. Recepcionar y radicar la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia – PQRSD.	<ul style="list-style-type: none"> El funcionario y/o colaborador del Grupo de Atención al Ciudadano, registrará la PQRSD en el Sistema de Gestión Documental a través del formato de Atención al Ciudadano GSC – FT01. 	Registro: Formato de “Atención al Ciudadano” GSC-FT01 diligenciado.
Funcionario (a) o Colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano - GAC y/o Grupo Regional de Protección – GURP.	2. Verificar que PQRSD sea competencia de la UNP.	<ul style="list-style-type: none"> Si se determina que la UNP no es la competente para dar respuesta a la PQRSD, se informará de inmediato al interesado sobre la entidad competente y se dejará registro de ello. Si la UNP es competente se continua la atención. 	Registro: Formato de “Atención al Ciudadano”. GSC – FT01. Punto de Control: Verificación de la competencia de la UNP.
Funcionario (a) o Colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano - GAC y/o Grupo Regional de Protección – GURP.	3. Gestionar la consecución de información.	<ul style="list-style-type: none"> El funcionario o colaborador que atiende la PQRSD realizará la gestión requerida para dar respuesta inmediata y de fondo al ciudadano. La gestión incluye: <ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de información en bases de datos. Solicitud de información a las dependencias. 	Registro: Solicitudes a las dependencias.
Funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano - GAC y/o Grupo Regional de Protección – GURP.	4. Dar respuesta al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> En caso de obtener la información para dar respuesta de fondo al ciudadano, esta se suministrará de forma inmediata. Contrario sensu, se deberá informar los términos legales de respuesta a PQRSD. En cualquiera de los dos eventos se dejará registro en el formato de Atención al Ciudadano diligenciado a través del Sistema de Gestión Documental. 	Registro: Formato de Atención al Ciudadano GSC – FT01.
Funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Gestión	5. Asignar la petición, queja, reclamo,	<ul style="list-style-type: none"> En caso que no se haya dado respuesta de fondo, el funcionario (a) o colaborador (a) del 	Registro:

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 9 de 15	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO Y PUNTOS DE CONTROL
Administrativa (Radicación y Correspondencia)	sugerencia y/o denuncia a la Oficina Competente.	Grupo de Gestión Administrativa (Radicación y Correspondencia) asignará a través del Sistema de Gestión Documental, la PQRSD a la dependencia competente para que emita respuesta.	Asignación de la PQRSD en el sistema.
Funcionarios (as), y/o Colaboradores (as) designados por los líderes de procesos para responder PQRSD	6. Proyectar respuesta a las PQRSD.	<ul style="list-style-type: none"> El funcionario o colaborador designado por el líder del proceso o coordinador de área analizará el contenido de la PQRSD y recopilará la información relacionada con la solicitud para preparar la respuesta, teniendo en cuenta el tipo de petición y los términos de vencimiento, y asegurando brindar una respuesta de fondo. Las respuestas a las PQRSD de carácter mixto serán proyectadas por el GAC de acuerdo con la información suministrada por las dependencias competentes. 	Registro: Documento respuesta de PQRSD.
Líder de proceso o Coordinador	7. Revisar, aprobar y firmar las respuestas proyectadas.	<ul style="list-style-type: none"> El líder del proceso o coordinador del grupo debe verificar que la respuesta se haya emitido de fondo, que esté acorde con la solicitud realizada, teniendo en cuenta los términos de vencimiento para su aprobación. 	Registro: Respuesta a la PQRSD. Punto de Control: Verificación y aprobación a la respuesta
Funcionarios (as), y/o Colaborador (es) designados por los líderes de procesos para responder PQRSD	8. Remitir respuesta debidamente firmada al Área de Radicación y Correspondencia.	<ul style="list-style-type: none"> Si la respuesta se envía por correo certificado, se debe hacer entrega de la misma junto a la planilla "Entrega de Correspondencia al Operador" -GDT-FT13- al Grupo de Gestión Administrativa (Radicación y Correspondencia), para el respectivo trámite. En el evento que se genere la devolución de la respuesta por parte del operador de correspondencia, se deberá determinar si se trata de un error en los datos del destinatario y subsanar la novedad o proceder a buscar otros canales de envío. La respuesta podrá ser enviada a través de correo electrónico siempre y cuando se cuente con la autorización del peticionario. 	Registro: Planilla "Entrega de Correspondencia al Operador -GDT – FT13" diligenciada. Correo electrónico de envío (en los casos que se autorice por el peticionario).

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 10 de 15	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO Y PUNTOS DE CONTROL
Funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano	9. Realizar seguimiento a PQRSD en trámite.	<ul style="list-style-type: none"> Semanalmente, de acuerdo al reporte del Sistema de Gestión Documental, el GAC generará los listados consolidados de PQRSD en trámite y próximas a vencer, los cuales serán enviados al enlace de PQRSD en cada proceso, a fin de garantizar la oportunidad en las respuestas. 	Punto de Control: Seguimiento a fin de garantizar respuesta en términos de Ley.
Funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano	10. Elaborar el informe mensual de PQRSD y de Satisfacción del Ciudadano. .	<ul style="list-style-type: none"> Mensualmente se elaboran los informes de PQRSD y de encuesta de Satisfacción al Ciudadano. 	Registro: Informes proyectados. Formato de Informes GSC-FT10
Líder de proceso o Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	11. Revisar y aprobar el informe de PQRSD y de Satisfacción del Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> El coordinador del GAC revisará y aprobará los informes mensuales. 	Punto de Control: Revisión y aprobación por el coordinador.
Funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano	12. Notificar a los líderes del Proceso la gestión de las PQRSD asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> Mediante comunicación interna se informa antes del octavo día hábil de cada mes al Líder de cada Proceso; así mismo, se pone bajo su conocimiento el radicado de las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas. 	Registro: Comunicación Interna.

CANAL VIRTUAL Y CANAL DE CORRESPONDENCIA

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 11 de 15	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO Y PUNTOS DE CONTROL
Funcionario (a) o colaborador (a) Grupo de Gestión Administrativa (Radicación y Correspondencia) o funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano - GAC y/o Grupo Regional de Protección – GURP.	1. Recepcionar y radicar las PQRSD.	<ul style="list-style-type: none"> •El Área de Radicación y Correspondencia recepcionará y radicará en el Sistema de Gestión Documental las PQRSD allegadas por el canal virtual (correo electrónico y página web); así como las que sean enviadas por correo certificado o entregadas directamente en alguna de las sedes. •Los “Formatos Buzón de PQRSD” que sean depositadas en el buzón, serán entregadas por el funcionario o colaborador del GAC a Radicación y Correspondencia, para su respectiva radicación, a través del “Formato de Entrega de Correspondencia Interna” GDT-FT-06, para el caso de la Sede Principal. Para las depositadas en las GURP y oficinas a nivel nacional, serán remitidos junto con la “Planilla Entrega de Correspondencia al Operador”: GDT-FT-13 o a través de correo electrónico institucional. 	Registro: -Formatos Buzón de PQRSD GSC - FT-07. -Formato de entrega de correspondencia interna GDT-FT-06. -Formato Planilla entrega de correspondencia al operador GDT-FT-13.
Funcionario (a) o colaborador (a) Grupo de Gestión Administrativa (Radicación y Correspondencia)	2. Verificar que PQRSD sea competencia de la UNP.	<ul style="list-style-type: none"> •Si una PQRSD no es competencia de la UNP, deberá ser asignada a un funcionario o colaborador del GAC, para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en la UNP, se haga traslado de la petición a la entidad competente y se informe al petitioner del trámite realizado. 	Registro: Oficio de traslado a la entidad u Oficio de respuesta al petitioner. Punto de Control: Verificación de la competencia de la UNP
Funcionario (a) o colaborador (a) Grupo de Gestión Administrativa (Radicación y Correspondencia)	3. Asignar y remitir la PQRSD a la dependencia Competente	<ul style="list-style-type: none"> •Asignar y remitir la PQRSD, de acuerdo con el eje temático a la dependencia responsable, a través del Sistema de Gestión Documental. •En caso de que las PQRSD no puedan ser designadas a un único responsable (mixta), 	Registro: Asignación en el Sistema de Gestión Documental.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 12 de 15	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO Y PUNTOS DE CONTROL
		deberán ser asignadas a los funcionarios o colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano.	
Funcionarios (as), y/o Colaboradores (as) designados por los líderes de procesos para responder PQRSD	4. Revisar los requisitos mínimos de la PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> Las PQRSD deben revisarse para identificar si cumple con los requisitos mínimos y actuar de acuerdo con lo descrito en los numerales 4 y 5 de las Consideraciones Generales del presente procedimiento. 	Punto de Control: Revisión y verificación de requisitos mínimos de las PQRSD
Funcionarios (as), y/o Colaboradores (as) designados por los líderes de procesos para responder PQRSD	5. Proyectar respuesta a las PQRSD.	<ul style="list-style-type: none"> El funcionario o colaborador designado por el líder del proceso o coordinador de área recopilará y analizará el contenido de la PQRSD y la información relacionada con la solicitud para preparar la respuesta, teniendo en cuenta el tipo de petición y los términos de vencimiento, y asegurando brindar una respuesta de fondo. Las respuestas a las PQRSD de carácter mixto serán proyectadas por el GAC de acuerdo con la información suministrada por las dependencias competentes. 	Registro: Respuesta proyectada a la PQRSD
Líder de proceso o Coordinador	6. Revisar, aprobar y firmar las respuestas proyectadas	<ul style="list-style-type: none"> El líder del proceso o coordinador del grupo debe verificar que la respuesta se haya emitido de fondo, que esté acorde con la solicitud realizada, teniendo en cuenta los términos de vencimiento para su aprobación. 	Registro: Respuesta a la PQRSD Punto de Control: Verificación y aprobación a la respuesta.
Funcionarios (as), y/o Colaborador (es) designados por los líderes de procesos para responder PQRSD	7. Remitir respuesta debidamente firmada al Área de Radicación y Correspondencia o a través de correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> Si la respuesta se envía por correo certificado, se debe hacer entrega de la misma junto a la Planilla Entrega de Correspondencia al Operador GDT-FT-13 al Área de Radicación y Correspondencia, para el respectivo trámite. En el evento que se genere la devolución de la respuesta por parte del operador de correspondencia, se deberá determinar si se 	Registro: Planilla "Entrega de Correspondencia al Operador" - GDT-FT-13 debidamente diligenciada. Correo electrónico de envío

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 13 de 15	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO Y PUNTOS DE CONTROL
		trata de un error en los datos del destinatario y subsanar la novedad o proceder a buscar otros canales de envío. •La respuesta podrá ser enviada a través de correo electrónico siempre y cuando se cuente con la autorización del peticionario.	
Funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano	8. Realizar seguimiento a PQRSD en trámite.	•Semanalmente, de acuerdo al reporte del Sistema de Gestión Documental, el GAC generará los listados consolidados de PQRSD en trámite y próximas a vencer, los cuales serán enviados al enlace de PQRSD en cada proceso, a fin de garantizar la oportunidad en las respuestas.	Punto de Control: Seguimiento a fin de garantizar respuesta en términos de Ley.
Funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano	9. Elaborar el informe mensual de PQRSD y de Satisfacción del Ciudadano.	•Mensualmente se elaboran los informes de PQRSD y de encuesta de Satisfacción al Ciudadano.	Registro: Informes proyectados. Formato de Informes GSC-FT10
Líder de proceso o Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	10. Revisar y aprobar el informe de PQRSD y de Satisfacción del Ciudadano	•El coordinador del GAC revisará y aprobará los informes mensuales.	Registro: Informes de PQRSD. Punto de Control: Revisión y aprobación del informe de PQRSD por el coordinador
Funcionario (a) o colaborador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano	11. Notificar a los líderes del Proceso la gestión de las PQRSD asignadas.	•Mediante comunicación interna se informa antes del octavo día hábil de cada mes al Líder de cada Proceso; así mismo, se pone bajo su conocimiento el radicado de las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas.	Registro: Comunicación Interna

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 14 de 15	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Creación procedimiento	06/09/2012	01
01	Ajuste Procedimiento	22/02/2013	02
02	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: Se amplió el propósito del Procedimiento a fin de dilucidar que el mismo no solo tiene el objetivo de brindar respuestas oportunas y eficientes, sino además garantizar la participación ciudadana y generar una percepción de transparencia en la entidad. • Alcance: Se determina el alcance del procedimiento, como quiera que este ítem no esté referido en la versión anterior. • Responsables: Se adecuaron los responsables del Procedimiento de acuerdo al personal asignado al Grupo. • Responsabilidades: Se efectuaron precisiones respecto a las responsabilidades. • Definiciones: Se adecuaron los conceptos a fin que fueran semejantes a los publicados en la página web de la entidad, como así mismo se incluyó los términos legales para emitir la respectiva respuesta. • Marco Legal: Se incluyó el marco legal correspondiente. • Consideraciones Generales: Se modificó toda vez que las expresadas en la versión anterior no se ajustan al procedimiento. • Contenido: El contenido se adecuó y se precisó en aras de brindar claridad al procedimiento y soporte a cada actividad realizada. 	17/06/2014	03
03	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: Se modificó de acuerdo a las necesidades de la entidad. • Alcance: Se modificó el alcance de acuerdo a las funciones y competencias de los responsables de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad • Responsables: Se adecuaron los responsables del Procedimiento de acuerdo al personal asignado. • Responsabilidades: Se efectuaron precisiones respecto a las responsabilidades acorde a las competencias de cada responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad. • Definiciones: Se modificaron los conceptos básicos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para facilitar su identificación. • Consideraciones Generales: Se modificó teniendo en cuenta la importancia de involucrar todos los procesos de la Unidad Nacional de Protección. <p>Contenido: El contenido se adecuó y se precisó para brindar claridad al procedimiento y soporte a cada actividad realizada.</p>	27/08/2015	04

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: GSC-PR-01/V7	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 10/09/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: Página: 15 de 15	

04	<p>Se modifica el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias del Grupo de Atención al usuario con la finalidad de realizar actualizaciones de la normatividad, implementar los formatos de correspondencia interna GAD-FT-09 V1 y referir los formatos mencionados dentro del procedimiento.</p>	30/11/2016	05
05	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: Se incluye denuncias y siglas PQRSD • Alcance: Se aclara el alcance del procedimiento, pues si bien es cierto, que en las actividades estaba contemplado el seguimiento a PQRSD, en dicho ítem no estaba especificado. • Responsables: Se especifican responsabilidades • Definiciones: Se incluyen conceptos de Canal y Denuncia y se omite definición de usuario, se aclaran otros conceptos. • Marco Legal: Se actualiza normatividad • Consideraciones Generales: Se ajusta de acuerdo a funciones del Grupo de Atención al Ciudadano. <p>Descripción del Procedimiento: Se incluye Sistema de Gestión Documental virtual de PQRSD y se aclara descripción de actividades.</p>	12/09/2017	06
06	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: Se actualiza el propósito. • Alcance: Se ajusta en redacción. • Responsables: Se actualizan las responsabilidades. • Definiciones: Se incluyen nuevas definiciones. • Marco Legal: Se actualiza normatividad • Consideraciones Generales: Se incluyen lineamientos acordes con la resolución vigente. • Descripción del Procedimiento: Las actividades se definieron separando en dos grupos los canales; un primer grupo con los canales Presencial y Telefónico, y el segundo con los canales: Virtual y de Correspondencia. 	10/09/2018	07