1. OBJETIVO:

Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios (entidades públicas, privadas, y personas naturales) ante la Empresa Industrial y Comercial del Estado - ADELI conforme a la normatividad vigente y en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Gerente General y la Dirección Administrativa y Financiera de la adecuada aplicación, ejecución y actualización de este proceso en la entidad, cada vez que ADELI incluya nuevas técnicas que ayuden a mejorar el tratamiento de las PQRDS.

3. ALCANCE:

Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que ingresan a la empresa, ya sea por correo certificado, correo electrónico, página web, vía telefónica, personal, buzón de sugerencias, verbal, presentados ante la entidad, y finaliza con la respuesta oportuna y de fondo al ciudadano, según la normatividad constitucional y legal que consagran el derecho de petición y la aplicación de acciones de mejora del procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TERMINOS:

Administrador de software de las PQRDS (SISGED) Es la persona encargada de planear, configurar, parametrizar y administrar el software de las PQRS.

Ciudadano: Es un concepto sociopolítico, legal y de significado variable usado a lo largo de la historia, para referirse a un conjunto de individuos que forman parte de una sociedad estatal dotada de códigos legales formalizados.

Cliente: Organización entidad o persona que recibe un producto y / o servicio.

Concepto: Es el juicio u opinión que se emite por la entidad sobre un asunto o materia determinada que tenga relación con sus funciones.

Consulta: Averiguación jurídica o administrativa que corresponde a la naturaleza de la función de la entidad. Es la solicitud que se presenta a la entidad con el fin de obtener información escrita sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

Corrupción: Fenómeno que atenta contra la dignidad de una persona, grupo o nación, que se atribuye al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero, por ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos, o de posición social.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria, o ético profesional.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta. Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Manual: Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas.

Parte interesada: Organización, persona, o grupo que tenga un interés en el desempeño de la entidad, clientes, servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas, sindicatos, proveedores, entidades de control, veedurías ciudadanas que ejercen funciones públicas.

PQDRS: Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Petición de Consulta: es el requerimiento que hace una persona natural, jurídica, pública o privada, a la entidad con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad.

Protocolo: conjunto de reglas de cortesía que siguen las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Queja: Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal, escrita, a través de medios electrónicos o puede ser de manera telefónica.

Reclamo: protesta presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o perjudicado por falla en el servicio prestado.

Redes sociales oficiales: para la entidad se entiende por redes sociales, Facebook, Twitter, Instagram.

Software SISGED: Sistema de Gestión Documental.

Sugerencia: es la propuesta de cambio respecto de actividades internas o externas, que desarrolle la entidad formulada por funcionarios o particulares que vayan en beneficio general.

Tablas de Retención Documental - TRD: Son un instrumento archivístico que apunta a la gestión administrativa de la entidad y están definidas como un "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".

5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Recibir las PQRDS del ciudadano: El funcionario encargado, recibe las PQRDS que los ciudadanos presentan ante la entidad, dando el trámite correspondiente según el medio de recepción, así: **A) Si el ciudadano viene con la petición en medio escrito,** debe entregar el documento para la radicación en el punto de atención a los usuarios. **B) Recepción personal y/o telefónica:** el	El servidor público, trabajador oficial o contratista asignado	Informe de PQRDS exportado por SISGED

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
funcionario encargado transcribe la solicitud y la registra en el sistema, tomando los datos pertinentes indicados por el ciudadano. **C) Si el ciudadano requiere interponer la solicitud por medio virtual** debe ingresar a la página en el siguiente link https://www.adeli.gov.co/agencia/mecanismos_contacto/pqrs que indica el icono de peticiones, quejas y reclamos; adicional se encuentra disponible el correo contactenos@adeli.gov.co donde se recibe cualquier tipo de solicitud. De igual manera, se sugiere las redes sociales como medio de comunicación (Twitter, Facebook, Instagram) y mediante estos se les brindará una asesoría de cómo radicar su PQRDS. **D) El ciudadano puede optar por hacer su solicitud a través del buzón de sugerencias** que brinda la entidad. Nota: el buzón de sugerencias se abrirá cada ocho días y el encargado será el gerente, el responsable de atención al ciudadano con el acompañamiento y supervisión de Control Interno. **E) Denuncias por actos de corrupción** se reciben por cualquiera de los medios anteriormente mencionados, así como también a través del correo electrónico denunciacorrupcion@adeli.gov.co		
2. Radicar y registrar la PQRDS en el software SISGED: El servidor público, trabajador oficial o contratista asignado, debe registrar en el Software SISGED las solicitudes que ingresan por los medios descritos en la actividad anterior, de la siguiente manera:	El servidor público, trabajador oficial o contratista asignado	Informe de PQRDS exportado por SISGED

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
A) La información que ingresa directamente por el área de atención al usuario, la radica el funcionario designado asentando el número de radicado, el cual contiene día, fecha, hora, número de folios y el nombre del funcionario que recibe, garantizando al ciudadano la entrega de sus documentos, retornándole un recibido para que realice el seguimiento correspondiente. Luego se registra la comunicación recibida y se hace un filtro con los documentos recibidos, los cuales son verificados por el funcionario, para ser ingresados a las comunicaciones internas y a la herramienta SISGED. Después de la verificación de los documentos pasa a un tercer filtro quien lo realiza el funcionario encargado de clasificar el tipo de solicitud en SISGED, al seleccionar el documento tiene como primer paso ser escaneado, y subir el archivo adjunto al software y de manera continua se asigna a la dependencia competente, la cual tiene el deber de brindar respuesta de fondo y de manera oportuna al ciudadano. **B) Si el ciudadano requiere registrar de forma verbal su petición.** El funcionario encargado atiende al ciudadano y crean la solicitud en el Software del SISGED registrando como datos mínimos, un medio de contacto y la forma en la que el ciudadano prefiere recibir su respuesta. En caso de que el ciudadano no tenga conocimientos de lectoescritura, solicitara ayuda al funcionario encargado		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
asignado para su trámite y radicación. **C) Cuando la petición ingresa por la página web** Queda inmediatamente registrada en el SISGEDWEB facilitándole al ciudadano la clasificación de su petición, el sistema le envía automáticamente una copia del radicado al ciudadano. Así mismo, cuando la solicitud ingresa por Correo electrónico: contactenos@adeli.gov.co, el funcionario encargado, debe generar una captura de pantalla del correo electrónico o del comentario recibido y registrarlo en el software SISGED, con los datos del correo electrónico al cual se va a responder la petición. El software SISGED envía automáticamente a dicho correo el radicado de la petición para que el ciudadano le haga seguimiento. **D) Cuando la petición ingresa por buzón de sugerencias**, El funcionario encargado la clasifica por tipo de solicitud, la escanea y carga el archivo adjunto con los datos de notificación del firmante en el software SISGED y se asigna la PQRDS al área competente. **E) Cuando es una denuncia por actos de corrupción** se le da el tratamiento al igual que una PQRDS, gestionando su radicado mediante el software de gestión documental.		
3. Asignar las PQRDS: El funcionario encargado revisa el contenido de la petición y asigna a la Unidad Administrativa responsable, en caso de encontrarse varias dependencias involucradas se les envía copia de la Petición,	El servidor público, trabajador oficial	N/A

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
para darle respuesta de fondo conjuntamente através del software **SISGED**. **Nota:** en caso de que la clasificación sea inadecuada, y de que la oficina no sea competente para responder la solicitud, se debe reasignar; en cumplimiento la ley 1755 de 2015.	o contratista asignado	
4. Verificar y reasignar la PQRDS: El jefe de oficina y quien tiene en su paso la PQRDS mediante SISGED, verifica el trámite y reasigna la solicitud al funcionario responsable de dar trámite a la misma, teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta siguen contando.	Jefe de oficina	N/A
5. Reclasificar PQRDS: El funcionario al cual se le asignó la PQRDS, debe leer el documento e identificar si los campos de radicación son correctos, en especial el tipo de documento (correspondencia entrante, correspondencia interna, correspondencia saliente, denuncia, felicitación, petición de consulta, petición de documentación, petición de información, queja, reclamo) en tal caso que no solo sea, debe volver a clasificar el documento en el sistema justificando el porqué de este cambio.	El servidor público, trabajador oficial o contratista asignado	N/A
6. Recopilar la Información necesaria: El responsable de dar trámite a la PQRDS, recopila la información necesariapara generar la respuesta de fondo a la petición.	Responsable de dar trámite a la PQRDS	N/A
7. Proyectar respuesta: El responsable de dar trámite a la PQRDS designado por el Gerente, director o Jefe de Oficina, expide la	Responsable de dar trámite a la PQRDS	Formato de comunicación oficial

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
respuesta de fondo a la Petición teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho.		
8. Solicitar ampliación de términos: En caso de que por alguna situación justificada no se pueda dar respuesta en el término al derecho de petición, el responsable de dar trámite a la PQRDS designado, a través del software, hará la ampliación de términos pertinente donde se le envía al peticionario el tiempo en que se le dará respuesta de fondo cumpliendo con los lineamientos establecidos en la ley. **Nota:** El software SISGED, cuenta con la opción (botón) de ampliación de términos, en caso de ser requerido.	Responsable de dar trámite a la PQRDS	N/A
9. Cargar respuesta al software de PQRDS: El responsable de dar trámite a las PQRDS designado escanea la respuesta proyectada y carga el archivo adjunto en el software de gestión de información para que sea revisado.	Responsable de dar trámite a la PQRDS	N/A
10. Revisar el contenido de la respuesta: El funcionario designado revisa la alerta que se genera en el software de las PQRDS indicando el número de la respuesta. Ingresa en el software y revisa que el contenido de la respuesta corresponda a la petición. En caso de tener ampliación de términos se verifica el contenido y el adjunto donde se indique el motivo de los plazos según lo establecido en la norma. (Se da plazo mas no fecha).	El servidor público, trabajador oficial o contratista asignado	N/A

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Si la respuesta no es adecuada para la solicitud, se rechaza y se le explica al funcionario responsable de la respuesta el motivo, al rechazar la respuesta se genera una alerta en el software donde muestra que se rechazó, adicional a esto el software envía un correo electrónico como alerta del rechazo de la respuesta. El tiempo para para dar respuesta le sigue contando los días hasta que se vuelva a generar una nueva respuesta.		
11. Enviar la Respuesta: El funcionario responsable de la Oficina de Atención al usuario, en caso de que la respuesta sea adecuada procede a aceptarla, se verifica el medio de notificación solicitado por el usuario,así: **A) Notificación por correo electrónico:** En la notificación por correo electrónico el software SISGED automáticamente envía la respuesta al correo electrónico referenciado por el Ciudadano en la petición. **B) Notificación para entrega física:** En la notificación de entrega física se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado, se llama al usuario para informarle que la respuesta ya está generada y que se debe dirigir a las instalaciones de la entidad por la respuesta a su solicitud y se le indica el nombre del servidor público que le hará entrega de dicha respuesta y los horarios de atención. **C) Notificación vía teléfono:** En la notificación telefónica se realizará una llamada al	El servidor público, trabajador oficial o contratista asignado	N/A

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
peticionario informando que la respuesta ya se encuentra generada y se procede a leer el contenido de dicha respuesta, se hace aclaración al Ciudadano que, si tiene algún tipo de pregunta referente al contenido de ésta, se debe contactar con la dependencia que la generó. **D) Notificación Correo Certificado:** Para el envío por correo certificado se imprime la respuesta junto con la evidencia del sistema (PDF) que genera el número del radicado del solicitante y de la respuesta, para que realice la entrega de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento.		
12. Almacenamiento de PQRDS y respuestas: El funcionario designado para este proceso se encarga de almacenar la respuesta y su respectiva petición en una carpeta física, de manera consecutiva para que pueda ser conservada y tratada con las disposiciones internas de gestión documental y garantizar la transparencia administrativa de los tramites.	Dirección Administrativa y Financiera	Procedimiento de organización documental FO-GA-08 Inventario documental
13. Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuesta de las PQRDS y requerir a los responsables: La Dirección Administrativa y Financiera junto con el Administrador del software, realizan seguimiento permanente al trámite y al tiempo de respuesta dado a los diferentes tipos de petición y requieren a los responsables de tramitar la PQRDS para que den respuesta dentro de los términos legales y periódicamente y presenta al Gerente General	Dirección Administrativa y Financiera, y Administrador del software.	N/A

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
los resultados de este seguimiento. Si la solicitud se encuentra vencida dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011. El incumplimiento a lo estipulado en la citada ley obliga a que la dependencia coordinadora del sistema de atención al ciudadano, "*informe a la oficina de control interno de gestión y el comité de control disciplinario interno, el incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRDS por parte de las diferentes dependencias para lo pertinente de acuerdo con su competencia*"		
14. Elaborar y presentar informe de PQRDS a Órganos de Control y partes interesadas: Dirección Administrativa y Financiera elabora y presenta los informes requeridos por los Órganos de Control y partes interesadas, de acuerdo con los plazos establecidos.	Dirección Administrativa y Financiera	Informe de PQRDS exportado por SISGED
15. Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano: El funcionario encargado de la oficina de atención al ciudadano, luego de verificar los requerimientos resueltos, realiza desde el software SISGED la encuesta de satisfacción, comunicándose con el ciudadano vía Telefónica o por correo electrónico para aplicar instrumento de control electrónicamente.	El servidor público, trabajador oficial o contratista asignado	N/A
16. Evaluar la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de Mejoramiento: La Dirección Administrativa y Financiera junto con el Administrador del software, analiza la ejecución del	Dirección Administrativa y Financiera, y	FO-EMC-06 Plan de mejoramiento

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Procedimiento, e identifican oportunidades de mejoramiento, documentándolas acuerdo con lo establecido en el proceso de análisis y mejoramiento continuo.	Administrador del software.	
17. Aplicar Acciones de Mejoramiento: la Dirección Administrativa y Financiera, en compañía de los responsables de cada área administrativa, serán los responsables de dar trámite a las PQRDS, aplican las acciones de mejoramiento establecidas y realizan el seguimiento a la eficacia de estas, teniendo en cuenta lo establecido en el proceso de análisis y mejoramiento continuo.	Dirección Administrativa y Financiera, Control Interno y Gerente General	FO-EMC-06 Plan de mejoramiento

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 23, 75 y 76.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995. Normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 393 de 1997, cumplimiento de una ley o un acto administrativo
- Ley 472 de 1998, Acciones populares
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites y procedimientos.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición.
- Decreto 1 de 1984. Reforma del Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 2591 de 1991. Acción de tutela.
- Decreto 103 de 2015. Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Manual SISGED "Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales enviadas externas"
- Manual SISGED "Manual para la Radicación de comunicaciones oficiales

recibidas externas"
- Manual SISGED "Manual para la radicación de correspondencia web (SISGEDWEB)

6. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

Documento	Responsable	Archivo Gestión	Archivo Central	Disposición TRD
Derechos de petición	Dirección administrativa y financiera	2 años	8 años	Selección Digitalización
Informes de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Gerencia Control interno	2 años	8 años	Conservación total Digitalización
Inventarios documentales	Dirección administrativa y financiera	2 años	8 años	Conservación total Digitalización
Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Dirección administrativa y financiera	2 años	8 años	Selección Digitalización
Planes de mejoramiento (Planes de auditoria)	Gerencia Control interno	1 año	9 años	Conservación total Digitalización

7. CONTROL DE LOS REGISTRO – INFORMACION DOCUMENTADA

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	22/09/2021	Creación del documento.
02		- Se adiciona el Numeral E en el punto No. 1, relacionado con el ingreso de Denuncias por hechos de corrupción. - Se adiciona el Numeral E en el punto No. 2, relacionado con la radicación de Denuncias por hechos de corrupción.