



1. OBJETIVO.

Recibir, tramitar y resolver oportuna, clara, precisa, congruente y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca

2. ALCANCE.

Inicia con recepción PQRSDf a través de los diferentes canales de atención, continúa con el respectivo trámite y finaliza con la respuesta digitalizada al peticionario y la elaboración de informes trimestrales sobre el trámite realizado a las PQRSDf Fondo.

3. RESPONSABLE

Responsable de atención al usuario

Todas las áreas del Fondo

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- El responsable de atención al usuario es el encargado de identificar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf.
- El responsable de atención al usuario realiza seguimiento a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf a través de reportes.
- El responsable de Atención al Usuario y Archivo debe elaborar informes trimestrales respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 en concordancia con la Ley 1712 de 2014. Así mismo, el informe será publicado en el sitio web de la Entidad conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015.

El informe debe tener como mínimo:

- Número de solicitudes radicadas
- Número de peticiones, número de quejas, número de reclamos, número de denuncias y/o número de sugerencias, clasificadas por Tema y Dependencia.
- Consolidado de las quejas, reclamos y sugerencias con el trámite dado a cada una.
- El informe Trimestral deberá ser presentado a más tardar el último día hábil del mes de marzo o septiembre según el periodo sobre el cual se esté presentado el informe.

- Los términos para resolver las PQRSDf deben ser ingresados en la herramienta de gestión documental en el momento de radicación, a continuación, se relacionan los términos de cada tipo de solicitud.



TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO DE RESPUESTA
Derecho de petición	Quince (15) días hábiles
Peticiones de documentos y de información (termino especial, ley 1755 del 2015)	Diez (10) días hábiles
Certificaciones	Quince (15) días hábiles
Quejas sobre funcionarios	Quince (15) días hábiles
No se tramitan las felicitaciones	

- Toda PQRSDf debe ser digitalizada en la herramienta de gestión documental, y para los casos cuya PQRSDf fue allegada verbalmente o por correo electrónico, este soporte también debe cargarse en dicha herramienta como documento adjunto

5. ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD (DESCRIPCIÓN)	RESPONSABLE	REGISTRO / EVIDENCIA
RECEPCION DE DOCUMENTOS EXTERNOS			
1.	<p>Recibir los documentos externos (correspondencia externa recibida PQRSDf) por diferentes canales (Mensajería, correo electrónico y correo certificado, formulario virtual PQRSDf página web)</p> <p>Nota. Recibe la correspondencia externa únicamente la Oficina de correspondencia.</p> <p>Si la correspondencia es recibida por otro medio debe ser notificada al responsable.</p>	<p>Responsable de atención al usuario Funcionario o contratista</p>	<p>Radicado (firma, fecha y hora de recibido) en dos copias tanto la copia de quien viene a radicar como en la original que queda en el Fondo</p> <p>Medio físico o magnético: La herramienta de Gestión documental asigna aleatoriamente los documentos digitalmente a las personas responsables de dar trámite a PQRSDf</p>



			Si la PQRSDF que se recibe de manera verbal, se debe dejar constancia
2.	Verificar los documentos que ingresan a la Entidad, para determinar: -Destino -Datos de origen de la persona o Entidad que remite -Dirección y teléfono donde se debe enviar respuesta - Asunto correspondiente Nota. En caso de que no haya completitud de la información, se debe requerir al usuario completar la misma antes de su recepción.	Responsable de atención al usuario	
3.	Revisar folios, copias, anexos y firmas de los documentos	Responsable de atención al usuario	Firma, fecha, hora y sello del radicado en la comunicación que se recibe.
RADICACION Y REGISTRO			
4.	Radical los documentos en el sistema De radicación, asignando un número de sticker, ingresando los datos correspondientes como: Título del documento, oficio N°, fecha de creación, tipo de correspondencia (entrada), tipo destinatario (área donde se debe entregar), si hay anexos a la comunicación detallar la cantidad Nota. Se excluyen de la radicación en el sistema las comunicaciones de carácter informativo, libros, revistas, folletos, periódicos, material publicitario, invitaciones, retiros de afiliados, solicitud cuotas de más, entre otros documentos que ingresen sin una comunicación, estos se registran en libro radicador	Responsable de atención al usuario	Se deja constancia Con el sello de radicado en cada documento
DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS RECIBIDOS			
5.	Hacer distribución y entrega de la correspondencia de acuerdo con la competencia de cada una de las áreas.	Responsable de atención al usuario	Firma, fecha y hora de recibido en la planilla de correspondencia recibida y etrgada



	<p>La distribución queda registrada En el módulo de correspondencia según distribución por dependencia.</p> <p>Nota 1: En caso de presentarse dudas en el proceso de distribución revisar con la Subgerencia administrativa y financiera</p> <p>Las quejas deberán ser siempre remitidas a Gerencia o el Asesor que este designe para dar trámite y seguimiento a la respuesta de esta.</p>		
6.	Realizar planilla de distribución en Excel de la correspondencia recibida con la información de: remitente, asunto, fecha, hora, numero de radicado, a quien va dirigido y fecha de respuesta y hacer firmar por la persona del área a quien se distribuyó que recibe.	Responsable de atención al usuario	Planilla de Excel con la información de correspondencia.
7.	Quincenalmente se realiza seguimiento al estado de la PQRSDF enviado al proceso correspondiente para conocer su estado y notificarlo.	Responsable de atención al usuario	Planilla de Excel con la información de correspondencia.
	CIERRE DE CORRESPONDENCIA		
8.	Para la correspondencia radica en el sistema, revisas la planilla de Excel, semanalmente revisar las que no se han cerrado y solicitar al encargado de ella dar respuesta para poder cerrar dicha solicitud	Responsable de atención al usuario	Enviar correo sobre el estado de la correspondencia, y fecha límite para, respondes PQRSDF

Control de cambios

Versión	Fecha	Identificación de los cambios	Responsable
01	23/11/2021	Construcción del procedimiento	Responsable de atención al usuario
02	29/08/2023	Se elabora y anexa diagrama de flujo de acuerdo a las directrices del procedimiento.	Responsable de atención al usuario

USUARIO

ATENCIÓN AL USUARIO

