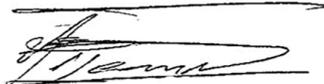


 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

TABLA DE APROBACIÓN
REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR
 Argemiro Unibio Ávila Gerente Grupo de Desarrollo Organizacional.

CPGA

CONTROL DE MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	SOLICITADO POR
01	2020-11-15	Cambio menor masivo debido a la migración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión al nuevo Software GRC adquirido por la Entidad, generando un nuevo código, versión y fecha. No se realizan modificaciones en el cuerpo del documento, únicamente cambia de código PAP301 versión 13 con ultima vigencia 27-12-2019 a P-AD-01 versión 01.	Gerente del Grupo de Desarrollo Organizacional

ÍNDICE

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS	2
4. DEFINICIONES	4
5. CONDICIONES GENERALES	6
5.1 TIPOS DE PETICIONES.....	7
5.2 CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	7
5.3 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	8
5.4 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	8
5.5 CONTENIDO MÍNIMO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	9
5.6 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LAS PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES.....	9
5.7 OTRAS CONSIDERACIONES	10
6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	13
6.1. RADICACIÓN, ASIGNACIÓN Y GESTIÓN DE PQRD	13
6.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ENTREGA DE RESPUESTA	16
6.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRD	18

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para atender las peticiones quejas, reclamos y denuncias que sean presentadas a ENTerritorio por los diferentes peticionarios. Así mismo, establecer las actividades, los responsables y la documentación necesaria para el cumplimiento de los requisitos normativos y reglamentarios relacionados con la protección de los datos personales a los que les hacen tratamiento.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de una solicitud que puede ser una petición, queja, reclamo o denuncia relacionada con los servicios de ENTerritorio, continúa con la identificación del tipo de solicitud presentada para asignación al proceso responsable de atención, seguido de la proyección y envío de una respuesta a la solicitud presentada, cualquiera que sea su tipo y atendiendo los términos legales establecidos; y, finaliza con las actividades de seguimiento y control.

3. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Actos administrativos que adoptaron el procedimiento previamente:
 - Vs 01 Resolución 10 de 2006-01-16
 - Vs 02 Resolución 138 de 2006-08-16
 - Vs 03 Resolución 51 de 2007-03-26
 - Vs 04 Resolución 140 de 2007-09-13
 - Vs 05 Resolución 357 de 2008-07-25
 - Vs 06 Resolución 601 de 2008-12-03
 - Vs 07 Resolución 161 de 2009-08-19
- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 23.
- Ley 5 de 1992 Art. 258 Solicitud de informes por los congresistas
- Ley 58 de 1982, “Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo”.
- 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 584 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan 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”.
- Decreto 2623 de 2009, artículo 12, “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- 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 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- 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 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.”

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

- Decreto 4886 de 2011, "Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 019 de 2012, artículos 12,13 y 14, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- Decreto 2482 de 2012, "Por el cual se establecen lineamientos generales para la integración de la planeación y de la gestión"
- Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
- Decreto 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"
- Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 1074 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."
- 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 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector de presidencia de la república".
- Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."
- 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 1759 de 2016, "Por el cual se modifica el artículo 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo".
- Resolución 317 de 2015, "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE."
- Resolución 327 de 2015, "Por medio de la cual se fijan los costos de reproducción de la información pública que sea solicitada ante el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE."
- Resolución 129 de 2016, "por medio de la cual se modifica el parágrafo del artículo 17 de la Resolución No. 317 del 6 de noviembre de 2015 de FONADE."
- Resolución 340 de 2017, "por medio de la cual se modifica el artículo 8 de la Resolución No. 317 del 6 de noviembre de 2015, modificada por la Resolución 129 del 6 de abril de 2016"
- Resolución 276 de 2019, "Por la cual se determinan los grupos de trabajo de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio y se establecen sus funciones"
- Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, "por medio de la cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, artículo 3".
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio" Título V.
- Circular del Consejo Asesor del Gobierno Nacional 001 de 2011, por la cual se dictan las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- Circular 101 de 2015, definiciones y términos de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en FONADE
- Procedimiento de Reprografía de Documentos.
- Procedimiento Acciones correctivas y de mejora.
- Procedimiento Revisión y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión
- Procedimiento Recepción y envío de comunicaciones oficiales internas y externas.

	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

4. DEFINICIONES

Aplicativo del Sistema de Gestión Documental - SGD: es la herramienta informática adoptada por ENTerritorio para gestionar electrónicamente la organización, producción, trámite, almacenamiento digital y la recuperación de documentos, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del Titular, para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de datos: conjunto organizado de datos que sea objeto de tratamiento o consulta.

Centro de Atención al Ciudadano – CAC: oficina destinada al desarrollo de procesos de recepción, trámite, gestión, e información y demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.

Ciudadano: persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.

Consulta: mecanismo por medio del cual los titulares o quienes lo representan pueden solicitar información, opinión o concepto sobre temas de competencia de la entidad o consultar información personal que repose en cualquier base de datos de ENTerritorio, sea del sector público o privado.

Datos biométricos: parámetros físicos únicos en cada persona que comprueban de forma inequívoca su identidad y que se identifican cuando una persona o una parte de ella interacciona con un sistema especializado (huella digital o voz).

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Datos sensibles: datos que afectan la intimidad, la esfera privada del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

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

Denuncia por actos de corrupción: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de posibles hechos de corrupción realizados por servidores públicos o trabajadores, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Derecho de petición: toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante ENTerritorio implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Derechos de petición análogos: son aquellos presentados por más de diez (10) peticionarios, cuyo objeto sea idéntico. Los derechos de petición podrán ser atendidos por ENTerritorio mediante una única respuesta publicada en un diario de amplia circulación nacional, la cual deberá ser publicada en el Sitio web de ENTerritorio y podrán entregarse copias a quien lo solicite.

Derecho de petición de información: es aquel derecho de petición presentado con el fin de realizar a una averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de

	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

la Entidad, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.

Derecho de petición de interés general: es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una comunidad.

Derecho de petición de interés particular: es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una sola persona.

Documento en construcción: no será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de ENTerritorio ¹.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

Habeas Data: es el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar o suprimir las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Entendido por esto la facultad de la persona a la cual se refieren estos datos, para autorizar tanto su conservación uso y circulación.

Información: se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública: es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal².

Información pública clasificada: es aquella que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares privados³.

Información pública reservada: es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la Ley⁴.

Operador Postal: Empresa especializada en las actividades logísticas que hacen parte del tratamiento postal (comunicaciones oficiales de entrada y de salida) de la Entidad.

Parte interesada: persona natural o jurídica, organización o grupo que tiene interés en el desempeño o éxito de una Entidad.

Petición: procedimiento a través del cual el Titular o sus causahabientes pueden solicitar que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión de sus datos personales, revocatoria de la autorización debidamente otorgada o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley.

¹ Ley 1712 de 2014, Artículo 6°, Literal k

² Ley 1712 de 2014, Artículo 6°, Literal b.

³ Ley 1712 de 2014, Artículo 6°, Literal c.

⁴ Ley 1712 de 2014, Artículo 6°, Literal d.

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

PQRD: Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamación administrativa: consiste en el simple reclamo escrito del servidor público o trabajador sobre el derecho que pretenda, y se agota cuando se haya decidido o cuando transcurrido un mes desde su presentación no ha sido resuelta.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, la falta de atención de una solicitud o para ejercer su derecho de habeas data.

Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD): es la plataforma virtual creada por la Superintendencia de Industria y Comercio en la cual reposan las bases de datos registradas de todos y cada uno de los responsables de tratamiento de información personal en el territorio colombiano. Plataforma en la que, además, se deberán reportar las Consultas, Peticiones y Reclamos de manera periódica.

Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

SGD: Sistema de Gestión Documental

Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte del responsable.

Tratamiento: consiste en la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales.

5. CONDICIONES GENERALES

Según con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”* y adicionalmente *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo”*

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, artículo 14, los ciudadanos pueden consultar su información personal cuando repose en cualquier base de datos y/o archivo en poder de ENTerritorio, previa verificación de su identidad se tramita bajo las directrices establecidas en la Política de Tratamiento de Información Personal de la Entidad. Adicionalmente, en su artículo 15, establece que los ciudadanos, que consideren que su información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, pueden presentar una solicitud ante ENTerritorio, el cual se tramita bajo las directrices establecidas en la Política de Tratamiento de Información Personal de la Entidad.

El Grupo de Servicios Administrativos será el encargado de recibir, radicar y reasignar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y reclamaciones administrativas, a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental de la Entidad al proceso competente para su respectivo trámite.

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

5.1 TIPOS DE PETICIONES

- **Peticiones escritas:** las peticiones escritas tanto de interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos, denuncias y reclamaciones administrativas, serán recibidas en el Centro de Atención al Ciudadano-CAC, quien radicará tales peticiones en orden cronológico a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental - SGD de la Entidad, generando un número único consecutivo, con el fin de que el peticionario pueda consultar el estado del trámite de la misma a través de los canales de comunicación establecidos.
- **Peticiones verbales:** el Centro de Atención al Ciudadano – CAC atenderá las peticiones verbales presenciales y las respuestas podrán comunicarse en la misma forma al peticionario. En el evento en que no se pueda resolver la petición de forma inmediata, se le solicitará al peticionario diligenciar el formato F-AD-01 *Formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias* y se seguirá el procedimiento señalado para peticiones escritas tanto de interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos y denuncias; si el peticionario se niega a diligenciar el formato, el colaborador designado para tal fin, diligenciará el formato con la información suministrada por el usuario, y lo radicará de forma inmediata en el SGD vigente.

5.2 CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

- **Sitio web de la Entidad,** a través del formulario electrónico ubicado en la sección “Atención al Ciudadano”, en el enlace “*Peticiones, quejas, reclamos y denuncias*”.
- **Correos electrónicos,** a través de quejasyreclamos@enterritorio.gov.co. Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente deberá ser remitido a dicho correo electrónico.
- **Telefónicamente,** para denuncias anticorrupción a través de la línea transparente 018000914502 y para las demás solicitudes a través del PBX 5940407 o línea telefónica nacional que se disponga. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario, caso en el cual se dejará constancia a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad. En el evento en que no se puede resolver la petición de forma inmediata se le solicitará al peticionario radicarla a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la Entidad para tal fin; si el peticionario se rehúsa a utilizar otro medio, el colaborador deberá diligenciar el formulario que se encuentra en el sitio web de la Entidad, o el F-AD-01 *Formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias*, consignando allí la información suministrada por el peticionario.
- **Centro de Atención al Ciudadano – CAC,** recibirá las solicitudes verbales, realizando el registro en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad o las solicitudes escritas, aplicando lo dispuesto en el procedimiento Gestión y trámite de comunicaciones oficiales. En caso de que el solicitante lo considere, podrá diligenciar el formato *F-AD-01 Formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias*, ante lo cual se realizará radicación en el Sistema de Gestión Documental.

Nota 1: toda correspondencia que llega para los diferentes procesos debe ser recibida en el CAC. En los casos en que sea recibida por un colaborador en otro proceso, deberá enviarse o llevarse al CAC para ser radicada en el Sistema de Gestión Documental.

Nota 2: Los derechos de petición análogos pueden ser atendidos por ENTerritorio mediante una única respuesta que podrá ser publicada en un diario de amplia circulación nacional, además debe ser publicada en el Sitio web de ENTerritorio y podrán entregarse copias a quien lo solicite.

	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

5.3 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

Las peticiones radicadas en ENTerritorio se clasifican en las siguientes categorías:

1. Derechos de petición de interés particular
2. Derechos de petición de interés general
3. Derechos de petición de información
4. Consultas
5. Quejas
6. Reclamos
7. Denuncias
8. Consultas, Peticiones y Reclamos, Ley 1581 de 2012
9. Reclamaciones administrativas

5.4 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

Los términos para resolver las peticiones son los siguientes:

- Para los derechos de petición de interés particular y general: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Para petición de información: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- Consultas: 30 días hábiles siguientes a la recepción
- Quejas y reclamos: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Denuncias: 15 días hábiles siguientes a la recepción para explicar términos del trámite según el tipo de denuncia.
- Consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales (Ley 1581 de 2012): de acuerdo con lo establecido en la *Política de Tratamiento de Información Personal* de ENTerritorio.
- Reclamaciones administrativas: Un mes después de su presentación.

Cuando una autoridad formule un derecho de petición de información a ENTerritorio, éste debe ser resuelto en un término no mayor a diez (10) días hábiles.

Si la petición proviene del Congreso de la República, deberá ser resuelta dentro de los cinco (5) días siguientes.

El no dar respuesta en los términos señalados, es considerado como un incumplimiento de los deberes legales que tiene todo responsable de atender las diferentes solicitudes, dará lugar a sanciones disciplinarias y contractuales, para los funcionarios y contratistas que estén involucrados en el incumplimiento de la atención en los términos de ley.

Cuando ENTerritorio no sea el competente para dar respuesta, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado ENTerritorio, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquier medio dispuesto por ENTerritorio, por fuera del horario establecido de atención al público, serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

Se debe atender prioritariamente 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 y cuando por razones de salud o de seguridad

	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

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.

Las solicitudes asociadas a reproducción de información (copias), serán clasificadas como petición de información y deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las tarifas aplicables a la reproducción de la información pública solicitada ante ENTerritorio están definidas en la Resolución 327 de 2015 o la que le actualice o modifique.

5.5 CONTENIDO MÍNIMO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

Toda petición presentada ante ENTerritorio deberá contener como mínimo:

- a) La designación a la autoridad a la que se dirige
- b) Los nombres y apellidos completos del peticionario y de su representante y apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que se fundamenta la petición.
- e) La relación de documentos que desee presentar para realizar el trámite
- f) La firma del peticionario cuando fuera necesario.

En caso de presentarse una **petición anónima** ante ENTerritorio, la cual contenga de manera clara el objeto de la misma, su respuesta debe publicarse a través de la sección “Atención al Ciudadano” “Subsección Peticiones Quejas, Reclamos y denuncias” del Sitio Web de la Entidad, realizando la solicitud a través de la radicación de un caso CIC con mínimo 5 días al vencimiento del término, lo cual debe ser realizado por el proceso responsable de la atención.

5.6 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LAS PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES

Cuando se reciba una petición, consulta o reclamo relacionada con información personal y para darle cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todas las consultas y reclamos fundamentadas en la Ley 1581 de 2012 “Protección de datos personales” que se reciban en ENTerritorio, se deben asignar al Oficial de Protección de Datos, para el análisis, respuesta, o si es el caso solicitud de información al proceso que compete de acuerdo con la fuente, procedencia o custodio de la información personal de la que trate la consulta o reclamo.
- Una vez sea recibida una Consulta, Petición o Reclamo, por medio cualquiera de los canales de atención, el Oficial de Protección de Datos Personales determinará si existe una vulneración presente a uno de los derechos de los Titulares, con el fin de cesar la práctica o actividad en cuanto sea posible y así mitigar una trasgresión considerable del derecho al *Habeas Data* del Titular que presentó la solicitud.
- Antes de proyectar y/o enviar una respuesta al Titular que envió la solicitud, es importante tener en consideración que los términos de respuesta de una Consulta, una Petición y un Reclamo son diferentes para cada tipo de solicitud y se encuentran establecidos en la ley y en la Política de

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

Tratamiento de la Información. Por cuanto, la inobservancia rigurosa de alguno de estos términos es catalogada como un incumplimiento de los deberes legales que tiene todo responsable de tratamiento de información personal, establecidos en la normatividad que integra el Régimen de Datos Personales en Colombia.

- La autoridad encargada del cumplimiento de la legislación y, por cuanto, de la vigilancia y control en materia de protección de datos personales es la Superintendencia de Industria y Comercio.
- El Oficial de Protección de Datos Personales en conjunto con los Grupos de Servicios Administrativos, Planeación y Gestión de Riesgos y Desarrollo Organizacional, bajo la dirección de la Alta Gerencia, tendrá a su cargo la aplicación constante y el respectivo mejoramiento y adecuación del presente procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Existe prelación en la pronta atención y resolución de Consultas, Peticiones y Reclamos, de acuerdo con la naturaleza del dato personal sobre el cual su Titular esté realizando la solicitud, a saber: los datos personales de especial protección, tal y como lo son los de los niños, niñas y adolescentes y los de carácter sensible. Así mismo, deberán tener una atención prioritaria todas las solicitudes que se realicen sobre datos personales de personas víctimas de desplazamiento forzoso, secuestro o conflicto armado en general.
- Es relevante tener en cuenta que, una vez sea resuelta la Consulta, Petición y/o Reclamo presentado por un Titular, pero esta no haya sido resuelta de fondo o el Titular considere que la respuesta no garantiza su derecho al *Habeas Data* (acceder, actualizar, rectificar y/o suprimir datos personales), siempre conservará el derecho a presentar una Queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante “SIC”) como Autoridad de Datos Personales en Colombia. La no atención oportuna podrá acarrear sanciones disciplinarias y contractuales, para los colaboradores que estén involucrados en el incumplimiento de la Ley.
- Uno de los deberes que deberá cumplir el Oficial de Protección de Datos Personales es el reporte periódico de las Consultas, Peticiones y Reclamos presentados por los Titulares de los datos personales, respecto al tratamiento que se le otorga a su información personal en cada una de las bases de datos registradas en la plataforma del Registro Nacional de Bases de Datos (en adelante, “RNBD”), de conformidad con las reglas establecidas en la Circular Externa No. 001 de 2017.
- Finalmente, es menester tener en consideración que el incumplimiento, inobservancia o cumplimiento parcial de las obligaciones que tiene el responsable del tratamiento de los datos personales, establecidas en el Régimen de Protección de Datos Personales en Colombia, puede originar la imposición de sanciones de carácter administrativo por parte de la SIC una vez se haya acreditado dicho incumplimiento.

5.7 OTRAS CONSIDERACIONES

Cuando un peticionario dirija una misma solicitud a más de una dependencia de ENTerritorio, se tramitará y se unificará la respuesta en un solo documento por parte del competente en cuyo proceso o dependencia se haya dirigido el mayor número de peticiones, quien deberá ser responsable de obtener las respuestas de los demás procesos sin que se realice reasignaciones por el Sistema de Gestión Documental que generen un riesgo de incumplimiento en los tiempos que apliquen para cada tipo de solicitud.

Si la información o documentos que proporcione el peticionario no son suficientes para decidir, el competente deberá dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de radicación, requerir al peticionario, que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el

	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

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, si dentro del mes siguiente al requerimiento de ENTerritorio, no da respuesta alguna, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. ENTerritorio, informará al peticionario el desistimiento tácito y el archivo del expediente, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Los peticionarios 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.

Para dar respuesta o resolver la petición cuando se requiera información o concepto de otra dependencia de ENTerritorio, el competente encargado de resolver la PQRD, enviará de manera inmediata copia de la petición a través de memorando interno o correo electrónico, para qué con la debida antelación al vencimiento del término, remita la información solicitada.

En el caso que al grupo que se le haya asignado la petición no sea el competente para resolverla, deberá dar traslado inmediato a través del aplicativo de Gestión Documental de la Entidad, al grupo al que le corresponda resolver.

Para dar respuesta a una PQRD, en cualquier caso se deberá generar un radicado de salida, utilizando el F-DO-01 Plantilla comunicación externa o F-DO-04 Plantilla comunicación externa masiva según aplique; para notificar la respuesta de manera física, se realizará según lo establecido en el procedimiento Gestión y trámite de comunicaciones oficiales, entre tanto, para notificar respuestas a través de correo electrónico, se deberá adjuntar el oficio y enviar al correo electrónico suministrado por el peticionario, así mismo, se deberá adjuntar en el Sistema de Gestión Documental, la evidencia de la notificación, para la trazabilidad respectiva.

Si un servidor público o contratista de ENTerritorio, en el marco de su objeto contractual, funciones o competencias atiende personalmente a un peticionario o recibe en su correo institucional una petición, queja, reclamo o denuncia, debe remitirla al correo electrónico quejasyreclamos@enterritorio.gov.co para que sea registrada en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental de la Entidad para su trámite

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente peticiones, quejas, reclamos o denuncias en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en la atención.

Según el remitente de la petición, queja, reclamo o denuncia, la competencia para el análisis y la respuesta se define así:

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

Tabla 1 Competencia para el análisis y respuesta de PQRD

REMITENTE	DESTINO
Ciudadanos	Subgerente, Gerente de Unidad, según asunto y competencia
Empresas	Subgerente, Gerente de Unidad, según asunto y competencia
Organizaciones sociales	Subgerente, Gerente de Unidad, según asunto y competencia
Entidades nacionales	Subgerente, Gerente de Unidad, según asunto y competencia
Entidades departamentales	Subgerente, Gerente de Unidad, según asunto y competencia
Entidades municipales	Subgerente, Gerente de Unidad, según asunto y competencia
Congresistas	Gerencia General, Designado por la Gerencia
Diputados	Gerencia General, Designado por la Gerencia
Concejales	Gerencia General, Designado por la Gerencia
Ediles	Gerencia General, Designado por la Gerencia
Contralorías y Procuradurías – Nacional Departamentales	Oficina Asesora Jurídica
Ministros y directores de Entidades descentralizadas	Gerencia General, Designado por la Gerencia
Gobiernos-internacional	Gerencia General
Organismos internacionales	Gerencia General

El Grupo de Servicios Administrativos debe hacer un informe trimestral de las quejas y reclamos recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos, el cual constituye una de las entradas del informe de revisión por la dirección que se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento *Revisión y evaluación del sistema integrado de gestión*. Dicho informe se radica el último día del mes siguiente a la fecha de corte y debe contener un análisis estadístico de la información de acuerdo con las siguientes características: Cantidad de peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas, canal de recepción y tiempos de respuestas.

Si una vez atendida la solicitud, el peticionario considera que no fue resuelta de fondo y/o presenta inconsistencia en la información entregada, podrá presentar una queja relacionando la solicitud inicial, situación que afectará la calidad del servicio; de igual manera, toda PQRD atendida fuera del tiempo establecido, afectará la calidad del servicio.

La atención de Denuncias de posibles actos de corrupción en los que se vean involucrados funcionarios o contratistas de la Entidad, serán asignados a la persona designada por la Alta Dirección, quien deberá llevar el registro y gestión de las denuncias. Para efectos estadísticos el Grupo de Servicios Administrativos solicitará lo pertinente para incluir en los informes trimestrales.

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

6.1. RADICACIÓN, ASIGNACIÓN Y GESTIÓN DE PQRD

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
1	Recibir la PQRD	<p>de clientes internos y externos, partes interesadas y ciudadanos en general, que llegan por los diferentes canales de recepción.</p> <p>Si se trata de una denuncia telefónica y corresponde a un posible acto de corrupción, se deberá remitir a la extensión 12850 que es la misma línea transparente 57(1)01 8000 914 502, pero si es una denuncia escrita, debe ingresar por el CAC, para su radicación en el SGD y traslado al responsable designado por la Alta Dirección.</p>	<p>Colaboradores de la Entidad</p> <p>Centro Atención al Ciudadano</p>		<p>- Correo electrónico</p> <p>- F-AD-01 Formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias</p> <p>- Radicado en el Sistema de Gestión Documental</p>
2	Radicalar la PQRD	<p>en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Nota: Las peticiones verbales y las recibidas por correo electrónico, siempre deben ser registradas en el SGD de la Entidad.</p>	<p>Colaboradores de la Entidad</p> <p>Centro Atención al Ciudadano</p>	X	<p>- Radicado en el Sistema de Gestión Documental</p> <p>-Sticker con radicado</p>
3	Verificar el contenido mínimo de la PQRD	<p>Remitirse al numeral 5.5 de este procedimiento.</p> <p>Nota 1: para "Peticiones anónimas" remitirse al numeral 5.5 de este procedimiento.</p> <p>Nota 2: Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.</p>	<p>Centro Atención al Ciudadano</p>		
4	Tipificar, asignar, informar y entregar físico (si hay lugar) de la PQRD	<p>En el Aplicativo de Gestión Documental – SGD, al grupo designado para la gestión, atendiendo lo consignado en el procedimiento Gestión y trámite de comunicaciones oficiales</p> <p>Nota 1: En el caso que, a quien se haya asignado la petición no sea el grupo competente para resolverla, éste deberá dar traslado de INMEDIATO al grupo competente si es de su conocimiento, o en su defecto, realizar la devolución del radicado. Lo anterior se realizará a</p>	<p>Centro Atención al Ciudadano</p>	X	<p>F-DO-10 Entrega de Comunicaciones Oficiales Externas e Internas</p> <p>Aplicativo de Gestión Documental – SGD</p>

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS		CÓDIGO:	P-AD-01
			VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		VIGENCIA:	2020-11-15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
		<p>través del SGD de la Entidad, y el físico (si hay lugar) por intermedio del operador postal designado.</p> <p>Nota 2: Todas las PQRD fundamentadas en la Ley 1581 de 2012 “Protección de datos personales” se deben asignar a la dependencia donde se encuentre el Oficial de Protección de Datos (Remitirse al numeral 5.6 de este procedimiento.)</p> <p>Nota 3: Las PQRD que requieran información o concepto de más de una dependencia, se deben asignar al grupo que tenga más puntos por resolver.</p> <p>Nota 4: Todas las PQRD radicadas en el CAC, deben ser tipificadas como tal, e INFORMADAS en el SGD vigente, al usuario llamado Administrador de PQRD, para la respectiva verificación de la asignación. <i>El no realizar esta actividad, puede ocasionar incumplimiento en los términos de ley, y por ende sanciones para la Entidad.</i></p> <p>Nota 5: Si un funcionario o contratista recibe en su bandeja del SGD una PQRD, que no haya sido tipificada como tal por quien radicó el documento, deberá informar de inmediato por correo electrónico a quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; para que se modifique la parametrización y así se pueda ejercer el seguimiento y control respectivo para evitar incumplimiento en los términos de ley. <i>El no realizar esta actividad, puede ocasionar incumplimiento en los términos de ley, y por ende sanciones para la Entidad.</i></p>			
5	Gestionar la PQRD	<p>Nota 1: Para dar respuesta a una PQRD, en cualquier caso, se deberá generar un radicado de salida, en el SGD. utilizando el F-DO-01 o F-DO-04 según aplique. Para notificar la respuesta de manera física, se realizará según lo establecido en el procedimiento “Gestión y trámite de comunicaciones oficiales”; entre tanto, para notificar respuestas a través de correo electrónico, se deberá adjuntar el oficio y enviar al correo electrónico suministrado por el peticionario, así</p>	Colaborador responsable de dar respuesta		SGD vigente

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
		<p>mismo, se deberá adjuntar en el SGD, la evidencia de la notificación.</p> <p>Nota 2: Todas las peticiones se deben resolver dentro de los términos estipulados en el numeral 5.4 de este procedimiento.</p> <p>Nota 3: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Entidad debe informar esta circunstancia al interesado, 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.</p> <p>Nota 4: Si la PQRD se considera incompleta, remítase al numeral 5.7 de este procedimiento.</p> <p>Nota 5: Cuando son denuncias por actos de corrupción la persona designada por la Alta Dirección, debe realizar trámite ante las autoridades competentes según sea el caso.</p> <p>Nota 6: Para dar respuesta o resolver una petición cuando se requiera información o concepto de más de un Grupo, se debe asignar al grupo que tenga más puntos a resolver, y este grupo enviará de manera inmediata, la copia de la petición a través de memorando interno o por correo electrónico, para qué con la debida antelación al vencimiento del término, remita la información solicitada, y así consolidar una única respuesta.</p> <p>Nota 7: Para peticiones verbales, remítase al numeral 5.1 de este procedimiento.</p> <p>Nota 8: Cuando la PQRD haga referencia a Petición de Información (copias digitales o físicas); remítase al Procedimiento de Reprografía de Documentos, y a la Resolución 327 del 2015, por medio de la cual se fijan los costos de reproducción de la información pública que sea solicitada.</p>			

 <p>enterritorio Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</p>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
		<p>Nota 10: Las PQRD, ÚNICAMENTE se podrán archivar, cuando la respuesta de las mismas sea de fondo.</p> <p>Nota 11: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver las mismas, darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.</p>			
6	Envío de respuesta de las PQRD	<p>Respuesta física: Los radicados de respuesta se deben entregar firmados al Operador Postal (ventanilla hacia adentro) para su envío (procedimiento Gestión y trámite de comunicaciones oficiales;).</p> <p>Respuesta por medio virtual: La respuesta debe salir de la Entidad, únicamente por correo electrónico corporativo y, se debe adjuntar la respuesta emitida en el SGD vigente, con la respectiva firma autorizada y en formato TIFF; es pertinente solicitar al destinatario, el acuse de recibo.</p> <p>Nota: Toda respuesta física de una PQRD que salga de la Entidad, sin importar su destino, debe ser enviada por el Correo Certificado del Operador Postal designado.</p>	<p>Colaborador del Grupo responsable de la respuesta</p> <p>Operador Postal designado</p>		<p>Correo electrónico</p> <p>Aplicativo de seguimiento del Operador Postal</p> <p>SGD vigente</p>

6.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ENTREGA DE RESPUESTA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
1	Solicitud de número de guía de envío al Operador Postal.	El día hábil siguiente a la entrega del documento al Operador Postal, se debe solicitar el número de guía asignado al envío, a fin de realizar la trazabilidad.	<p>Colaborador responsable</p> <p>Operador Postal designado</p>	X	Aplicativo de seguimiento del Operador Postal

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
2	Realizar trazabilidad al número de guía asignado a la respuesta, por intermedio del Operador Postal designado.	<p>Si la entrega del envío de la respuesta de fondo que salió de la Entidad es efectiva, se debe solicitar al Operador Postal designado, que anexe la guía cumplida en el SGD vigente al radicado correspondiente al envío.</p> <p>Fin de proceso</p> <p>Si la entrega del envío es negativa, pasa a la actividad 3</p>	<p>Colaborador responsable</p> <p>Operador Postal designado</p>		<p>Correo electrónico</p> <p>Aplicativo de seguimiento del Operador Postal</p> <p>SGD vigente</p>
3	Recepción y entrega de devoluciones.	El Operador Postal designado será el encargado de recibir en un principio las devoluciones, y posterior a esto marcar la devolución del envío en el SGD vigente, para luego entregar el físico de la devolución al grupo productor del documento, máximo un día hábil después de la recepción.	<p>Operador Postal designado</p> <p>Colaborador responsable</p>		<p>Planillas de entrega de devoluciones</p> <p>SGD vigente</p>
4	Verificar el motivo de la devolución	<p>El colaborador que proyectó la respuesta a la PQRD debe verificar el motivo de la devolución, que está marcada en la guía del envío generada por el Operador Postal vigente.</p> <p>Si el motivo de devolución es "Dirección Errada" o "No existe", pasa a actividad 5.</p> <p>Si el motivo de devolución es diferente a "Dirección Errada" o "No existe", pasa a actividad 7.</p>	<p>Colaborador responsable de proyectar la respuesta</p>	X	<p>Guía de envío generada por el Operador Postal designado</p>
5	Verificar datos de notificación del destinatario	<p>El colaborador debe verificar que la dirección de destino consignada en el oficio de salida esté actualizada.</p> <p>Si se constató en los archivos de la Entidad o directamente con el destinatario que la dirección escrita en el oficio de salida es correcta, se debe solicitar un control de calidad al Operador Postal vigente, el cual aplicará únicamente para los motivos de devolución: "Dirección Errada" o "No existe". El control de calidad consiste en que el Operador Postal designado, realizará un nuevo intento de entrega del envío sin generar costos adicionales a la Entidad.</p>	<p>Colaborador responsable</p> <p>Operador Postal designado</p>		

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS		CÓDIGO:	P-AD-01
			VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		VIGENCIA:	2020-11-15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
6	Seguimiento a Control de calidad	<p>Si el control de calidad arroja entrega del envío al destinatario.</p> <p>Fin de proceso.</p> <p>Si el control de calidad NO arroja entrega del envío al destinatario, pasa a actividad 7</p>	<p>Colaborador responsable</p> <p>Operador Postal designado</p>	X	<p>Guía cumplida</p> <p>Envío en devolución</p>
7	Publicación de respuesta	<p>Cuando no fuere posible entregar la respuesta física de la PQRD, se debe revisar si existe algún medio virtual al que se pueda notificar.</p> <p>Nota: Cuando no sea posible entregar la respuesta a la PQRD de manera a física o virtual, ésta se debe publicar en el portal web de la Entidad, en el espacio determinado para tal fin.</p> <p>Fin de proceso</p>	Colaborador responsable		

6.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRD

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
1	Revisión de la asignación de las PQRD	que son informadas al usuario del SGD, llamado ADMINISTRADOR DE PQRD.	Administrador PQRD		SGD vigente
2	Revisión diaria de alertas del SGD vigente	<p>Todos los días se debe iniciar el SGD, a fin de verificar los radicados asignados al usuario que realiza la apertura.</p> <p>Lo primero que informa el sistema, es un cuadro en donde se observa el reporte de las PQRD asignadas; éstas se clasifican por color dependiendo la fecha de vencimiento de la PQRD.</p> <p>Nota: se recomienda a cada Grupo, llevar estadística de las PQRD gestionadas, para un mejor seguimiento y control.</p>	Colaborador responsable	X	SGD vigente

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	CÓDIGO:	P-AD-01
		VERSIÓN:	01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VIGENCIA:	2020-11-15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTROS
3	Descargar las estadísticas de PQRD, del SGD vigente	<p>El usuario administrador de PQRD, descargará en cualquier momento y con la periodicidad necesaria los indicadores de PQRD, a fin de realizar cualquiera de las siguientes actividades:</p> <p>Presentar los informes trimestrales de gestión de PQRD.</p> <p>Responder a los requerimientos esporádicos</p> <p>Notificar a usuarios acerca de las PQRD próximas a vencer y las vencidas que no registren respuesta asociada en el SGD.</p> <p>Reportar indicadores</p> <p>Informe mensual para el Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos</p>	Administrador PQRD	x	<p>Portal web ENTerritorio</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Aplicativo de Gestión Documental – SGD</p>
4	Informar a los responsables de gestionar las PQRD	<p>acerca del estado de las solicitudes que tienen asignadas, haciendo énfasis en aquellas que se encuentran próximas a vencer, las que se respondieron fuera de los términos y las que no tienen respuesta asociada en el SGD.</p> <p>Nota 1: Como complemento a las notificaciones recibidas por el usuario que tiene PQRD asignadas (Correo electrónico desde el usuario Database@enterritorio.gov.co y alertas SGD); se enviarán también correos electrónicos desde quejasyreclamos@enterritorio.gov.co con copia a Asesoría de Control Interno y subgerencias, a los usuarios que presenten PQRD próximas a vencer o que hayan incumplido los términos.</p>	Administrador PQRD	X	Correos electrónicos